

Digitized by the Internet Archive
in 2022 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761115485617>



Public Service Staff Relations Board

Performance Report

For the period ending
March 31, 2003



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2003

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/67-2003
ISBN 0-660-62433-8



Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document “Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada”. This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a “citizen focus” shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2003 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Public Service Staff Relations Board



Performance Report

**For the period ending
March 31, 2003**

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Stéphane Dion". The signature is fluid and cursive, with the first name and last name clearly distinguishable.

The Honourable Stéphane Dion
President of the Queen's Privy Council
for Canada and Minister of
Intergovernmental Affairs

Table of Contents

SECTION I: CHAIRPERSON'S MESSAGE.....	1
SECTION II: STRATEGIC CONTEXT AND PERFORMANCE.....	3
STRATEGIC CONTEXT.....	3
STRATEGIC OUTCOME.....	4
Strategic Outcome	4
Key Partners.....	5
Key Targets and Overall Results	5
Program, Resources and Results Linkages.....	7
Management Practices	9
ANNEX A: FINANCIAL SUMMARY TABLES	11
Summary of Voted Appropriations	11
Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	12
Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	12
ANNEX B: CONSOLIDATED REPORTING	13
ANNEX C: GRIEVANCE ADJUDICATION CASES.....	15
ANNEX D: COLLECTIVE BARGAINING CASES	17
ANNEX E: COMPLIANCE WITH STANDARDS	19
ANNEX F: SYNOPSIS OF APPLICATIONS FOR JUDICIAL REVIEW OF DECISIONS.....	21
ANNEX G: OTHER INFORMATION	23
Listing of Statutory and Departmental Reports	23
Legislation Administered by the Public Service Staff Relations Board.....	23
Contacts for Further Information.....	24

SECTION I: CHAIRPERSON'S MESSAGE

Every year, as I look back on the Public Service Staff Relations Board's performance, I take great pride in our achievements. This year is no different. In addition to delivering our statutory mandate, we responded to our clients' requests for support and guidance in various labour relations areas. As every problem is unique, and every public servant and department has different needs and expectations, finding the right balance is key.

The Board was established to promote and support harmonious employer-employee relations in the Federal Public and Parliamentary Service. Over the last few years, the Board has placed significant emphasis on innovative approaches to the resolution of workplace conflict, as an alternative to the more formal and traditional rights determination process. This preventive approach of conciliation and mediation has gained wider acceptance as a way to avoid formal confrontations; hence, dispute resolution services of the Board are more and more in demand. During 2002-2003, the Board provided the services of a mediator in some 291 cases involving grievances and other matters. In an effort to promote mediation as a dispute resolution mechanism, the Board also provides a national training program on interest-based negotiation and mediation. This two-and-a-half day training course is offered jointly to union and management representatives, several times over the course of the year.

The Board's practices and the importance it has given to alternative dispute resolution methods are very much in line with the principles underlying the proposed *Public Service Modernization Act* (Bill C-25), which the Government tabled on February 6, 2003. Indeed, improved communications and co-operation between the parties in addressing workplace issues and resolving workplace problems are the foundation of the proposed legislation. Furthermore, the Bill contemplates a very important role for the Board with respect to improved labour relations in the Public Service, which is the overall objective sought by the proposed new statutory framework.

Should Bill C-25 be passed by Parliament, the Board will undergo structural and operational transformations in order to implement the changes that the Bill brings about. At present, we are fulfilling our mandate despite the short-term tenure of Board members' appointments and limited human resources. Our clients must be able to benefit fully from the new legislative framework; this will only be possible if significant adjustments are made to the Board's resources. As I write this message, we are already laying the groundwork for the challenges we are facing. In addition to a concerted look at succession, business continuity and continuous improvement in the management of our resources applying modern comptrollership principles, we are developing an expanded mediation training plan to further address our clients' needs in that area.



It is with enthusiasm that I look at the transformations that lie ahead and I am confident that the Board will successfully meet the challenges that are presented to it.

Yvon Tarte
Chairperson

SECTION II: STRATEGIC CONTEXT AND PERFORMANCE

STRATEGIC CONTEXT

The Public Service Staff Relations Board is an independent, quasi-judicial statutory tribunal responsible for administering the collective bargaining and grievance adjudication systems in the federal Public and Parliamentary Service. The Board also provides mediation and conciliation services to help parties resolve differences without resorting to a formal hearing. Statutes administered by the Board are listed in Annex G.

BENEFITS TO CANADIANS

The Public Service Staff Relations Board benefits Canadians by promoting and supporting a harmonious relationship between public servants and their employers. The Board's activities contribute to minimizing the possibility of labour unrest that could lead to disruption in the delivery of government programs.

In addition, the Board provides physical and administrative support services to the National Joint Council, which is an independent consultative body of representatives of employers and employees for the determination of service-wide issues that do not lend themselves to unit-by-unit bargaining. However, the Board plays no direct role in the administration and operations of the National Joint Council.

Finally, the Board, under an agreement with the Yukon government, administers the collective bargaining and grievance adjudication systems under the *Yukon Education Staff Relations Act* and the *Yukon Public Service Staff Relations Act*. When performing these functions funded by the Yukon government, the Board acts respectively as the Yukon Teachers Staff Relations Board and the Yukon Public Service Staff Relations Board.

The Board, which has its offices in Ottawa, is responsible to Parliament through the President of the Queen's Privy Council for Canada.

Ultimately, the labour relations concerns of public servants normally expressed through their bargaining agents and the concerns of the public service employers in managing the public service and implementing the programs approved by the government of the day become the factors determining the workload of the Board, in both quantity and type of dispute requiring attention.



The volume and complexity of cases forwarded to the Board require a high level of expertise from Board members and stability within the Board. Yet, the Board is subjected to regular periods of uncertainty brought upon by the context surrounding the appointment and re-appointment of Board members. As Board members are Governor-in-Council appointees, their selection and appointment are outside the Board's mandate, although the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA) requires that new appointments to the Board be made from among eligible persons whose names are included in a list prepared by the Chairperson after consultation with employers and bargaining agents. Furthermore, a recent trend has been to set the duration of most terms to a period of two years, with the possibility of renewal. Finally, the re-appointment of Board members is often announced close to the end of the expiring term, creating stress and insecurity for the Board member and the organization as a whole. These factors have the potential to affect the Board's ability to ensure efficient delivery of its mandate.

The *Public Service Modernization Act* (PSMA), tabled by the President of the Treasury Board of Canada in February 2003, sets the framework for improved labour relations in the public service based on greater labour-management cooperation, while recognizing that the public interest is paramount. If approved, this wide-ranging legislative reform will have a considerable impact on the operation of the Board, whose mandate will be broadened to provide compensation research and analysis services and enhanced mediation and conflict resolution services, in addition to its adjudication function under the current Act.

As a final note, we had expected in our 2002-2003 Report on Plans and Priorities that the changing labour relations climate could further result in more numerous displacement applications by bargaining agents with the resulting requirement for the Board to conduct hearings, investigations and representation votes. This situation will more than likely materialize over the next two fiscal years.

STRATEGIC OUTCOME

The following table illustrates how the Board's activities and initiatives contribute to its strategic outcome.

STRATEGIC OUTCOME
<p>The Public Service Staff Relations Board benefits Canadians by promoting and supporting a harmonious relationship between public servants and their employers. The Board's activities contribute to minimizing the possibility of labour unrest that could lead to disruption in the delivery of government programs.</p> <p>In 2002-2003, a total of \$6.542 million was spent for the achievement of this strategic outcome.</p>

KEY PARTNERS:

Due to its mandate and the need to maintain independence and objectivity, the Board is limited in pursuing partnership opportunities.

Instead, the Board concentrates its efforts on managing harmonious and strategic relations with its clients, namely the employers and bargaining agents.

KEY TARGETS AND OVERALL RESULTS:

Effective administration of the Board's statutory mandate through the timeliness, fairness and openness of its processes:

The expeditious handling of proceedings referred to the Board in accordance with the rules of natural justice and fairness is fundamental to maintaining the integrity and credibility of the Board and in carrying out effectively its statutory mandate. The Board has set standards for the handling of proceedings referred to it from the initial application to final disposition. Annex E lists and reports compliance with these standards during 2002-03¹.

Expedited adjudication is also made available to parties who want to save time and resources by dealing with certain grievances without resorting to a full hearing process.

The Board has made great strides in ensuring fairness and openness of its processes. Board Members receive regular training through the Council of Canadian Administrative Tribunals (CCAT). A Code of Conduct and Guidelines for Board Members has been in existence since November 1997. Furthermore, clients are invited to submit written complaints should they feel that they were treated unfairly. We are proud to report again this year that no written complaints were received during 2002-2003.

Client satisfaction

Given the adversarial nature of the hearing process, it is unlikely that both parties in any given case will be pleased with its outcome. Accordingly, the Chairperson provides an opportunity for discussion of any issues that may arise with respect to Board processes through meetings, conferences and exchanges with representatives of the employers and bargaining agents.

In addition, the Board has made it a practice to solicit client feedback with respect to its services in a formal way through the conduct of client satisfaction surveys on a three-year cycle. Results of the latest survey, conducted in 2001-02, are available at

¹ The Board's case management system (SRS) was used to produce all operational statistics provided in this report.

www.pssrb-crtfp.gc.ca/reports/client2001_e.pdf. The Board will conduct its next client satisfaction survey in 2004-05.

Finally, participants in Board-sponsored mediation sessions are asked to fill out and submit evaluation questionnaires that provide continued feedback and enable the Board to improve its service delivery in this crucial area of its work.

Guidance to the parties

In addition to its statutory responsibilities, the Board is regularly asked to provide assistance, guidance and training to departments, agencies and bargaining agents on dispute resolution and other labour relations issues.

The Board delivers regular training on mediation and interest-based negotiation, at the national level, to staff relations officers, managers, supervisors, union representatives and others involved in labour relations. The high demand for such training along with the joint union-management approach used by the Board makes this training program a unique and critical activity of the Board.

As forecast in its 2002-2003 Report on Plans and Priorities, the Board released an educational video on grievance mediation in March 2002. This video was distributed to a wide audience of bargaining agent and employer representatives and is being used in mediation training and awareness sessions. It was expected originally that the video could be accessed and viewed directly from the Board's website; instead, due to technological constraints, interested parties can order a free copy of the video in a DVD format, by completing the form available at http://www.pssrb-crtfp.gc.ca/dispute/gm_e.html.

The Board is now in the process of producing a video on adjudication and expedited adjudication, to be released in the fall of 2003.

Parties have placed increased demands on the Board's Dispute Resolution Services for guidance, which has put additional strain on already stretched resources. For example, the Board has received no incremental resources to support its training activities. Mediation officers of the Board are delivering these training sessions. Training manuals, educational videos and other tools are funded internally. It should be noted that the first video was made possible through funding support from Justice Canada's dispute resolution fund, which is no longer available. In order for the Board to continue to deliver and invest in its training program, it is seeking access to additional funding either through cost recovery of direct costs related to training, or through a budget adjustment.

The Board ensures that its jurisprudence is available to assist individuals, the immediate parties to collective bargaining and the staff relations community at large through the publication and distribution of its decisions. The principal vehicle is a publication issued twice yearly, called *PSSRB Summaries of Decisions*, which contains a digest of decisions issued in the previous year. This document can be accessed at

http://www.pssrb-crtfp.gc.ca/cases/decsum_e.html.

In addition, the Board makes its decisions available through Quick Law (QL) an electronic database. The Board also provides its decisions electronically, and in some cases in hard copy, to its major clients and libraries all over Canada. Finally, decisions are posted on the Board's website at http://www.pssrb-crtfp.gc.ca/whatsnew/decisions_e.html.

Assistance is given to unrepresented individuals by means of a practice note explaining the Board's hearing procedures appended to the hearing schedule sent six weeks prior to the hearing date. Oral briefings are provided to unrepresented clients on request.

Quality of Board Decisions

A major factor in determining the quality of the decisions rendered by the Board is the degree to which they are accepted by the parties and the extent to which they are set aside on judicial review. Annex F provides a synopsis of the judicial review of Board decisions over the past five fiscal years under the PSSRA and the PESRA. As the table shows, less than 10% of the Board's decisions are referred to the Federal Court on judicial review and of that number, less than 10% have been allowed by the court, i.e. less than 1% of the total number of decisions rendered by the Board over that period.

PROGRAM, RESOURCES AND RESULTS LINKAGES:

Grievance adjudication under the PSSRA represents the largest single component of the Board's workload. Grievances referred to the Board arise from the application or interpretation of a collective agreement or an arbitral award, or from the imposition of major disciplinary action and termination of employment.

In 2002-2003, the adjudication workload under the PSSRA totalled 1,934 cases, including 844 new cases received during the fiscal year. Annex C provides an overview of grievance adjudication cases received and disposed of over the last 3 fiscal years. As illustrated in Annex C, the total number of grievance adjudication cases in 2002-2003 is 18% higher than the number of cases in 2001-2002, and 13% higher than 2000-2001. This steady increase in volume is putting considerable stress on already scarce resources and could lead to a more serious backlog in the processing of cases.

The Board continues to assist parties in their collective bargaining efforts through its conciliation and arbitration services. Arbitration was reintroduced on June 21, 2001, as a method of dispute resolution that is available to a bargaining agent. Section 37 of the *PSSRA* requires every bargaining agent to specify which of either dispute resolution method shall be used in the event of an impasse in negotiations. Many bargaining agents have opted for arbitration since its reintroduction as a method of dispute resolution. In providing dispute resolution services, the Board helps parties reach agreements, thus avoiding potential labour disruptions that could ultimately affect government services to the Canadian public. Annex D provides an overview of



collective bargaining cases processed by the Board during the last 3 fiscal years.

In addition, the Board, through its mediation program, allows parties to resolve workplace disputes with the assistance of an impartial third party; this often results in the crafting of creative solutions acceptable to both parties, which are not always available at adjudication. Mediation leads to a decrease in the number of matters actually heard at adjudication, and, more importantly, to improved long-lasting relations between the parties. In fiscal year 2002-2003, a total of 291 mediation cases were processed at the Board. Of this amount, 80% of the mediation interventions were successful in reaching a mutually satisfactory resolution of the problem at issue.

As mentioned earlier, expedited adjudication is also made available to parties who want to save time and resources by dealing with certain grievances without resorting to a full hearing process. In the expedited process, the parties normally file an agreed statement of facts and no witnesses are heard. The parties have also agreed that decisions rendered in the expedited process are not precedent setting and will not be subjected to judicial review. Oral decisions are given to the parties at the hearing. A short written decision follows within five days. During the year, there were 3 expedited adjudication hearings, compared to 9 in 2001-2002.

Other proceedings before the Board include applications for certification, revocation of certification, complaints of unfair labour practices, identification of positions whose duties are of a managerial and confidential nature, designation of positions whose duties are required to be performed in the interest of the safety or the security of the public, determination of successor rights, enforcement of obligations of employer and employee organization, and complaints of disciplinary actions or discrimination that resulted from federal employees having exercised their rights relating to workplace health and safety under Part II of the Canada Labour Code. The Board's annual report, which can be accessed at http://www.pssrb-crtfp.gc.ca/reports/reports_e.html provides details on proceedings before the Board and highlights of decisions of interest.

The Board projected \$5.937 million in expenditures in its 2002-2003 Report on Plans and Priorities. Through the Supplementary Estimates, the Board received an additional \$1.153 million, which includes contributions to benefit plans, for a total of \$7.090 million in authorities. The most significant items in the Supplementary Estimates included the following:

- \$300,000 for the workload pressure attributable to the intensification of collective bargaining;
- \$294,000 to support the National Joint Council (NJC) in the context of activities of the Public Service human resources management reform;
- \$254,250 for reprofiling from the 2002-2003 fiscal year;
- \$220,000 to offset the impact of collective agreements; and,
- \$69,000 to the statutory vote for contributions to benefit plans.

The Board's total authorities include an amount of \$874,000 to support the activities of the National Joint Council.

The Board did not spend all of the funds allocated to it in the 2002-2003 budget, mainly because of the fact that the additional costs associated with the resumption of collective bargaining were lower than initial estimates as a result of delays in the negotiations. Difficulties in recruiting and retaining staff during the year at both the Board and the National Joint Council also served to reduce anticipated expenditures.

MANAGEMENT PRACTICES:

The new framework being proposed by the *Public Service Modernization Act* would have a considerable impact on the operations of the Board. To ensure an effective delivery of the new mandate, the Board proceeded with a number of strategic planning activities during 2002-2003.

The Board finalized its action plan for the implementation of modern comptrollership practices. The long-term plan takes into account the reality that although the Board is committed to modern comptrollership, it is a small organization dealing with a major change and the realization of planned initiatives could face some delays due to other priorities brought upon by the new mandate. The Board, however, is pleased to report that it has already progressed in its modern comptrollership agenda through achievements such as a documented planning cycle, the development of competency profiles for all its positions, improved financial reports, a more strategic approach to training and a new mission statement for the Board, which includes values and commitments to employees.

As reported in the 2002-2003 Report on Plans and Priorities, the Board will experience in the next few years a high turnover of staff, largely attributable to retirements. To ensure that the Board is well equipped to deal with such a turnover, it proceeded with an assessment of its succession planning strategy, through the services of a consulting firm. The assessment report, available on the Board's website at http://www.pssrb-crtfp.gc.ca/reports/succp_e.html commended the Board for the progress made to date in the area of succession planning. It also provided useful recommendations that will be integrated in the Board's succession planning strategy.

The Board, as a separate employer, was not included in the Public Service Employee Satisfaction Survey of 2002. In order to get a pulse of its employees' level of satisfaction with their work and workplace, the Board proceeded with its own employee satisfaction survey in February 2003, with the assistance of a consulting firm. Results of the survey will be analyzed and communicated to employees early in 2003-2004 and will be the main item for discussion at the Board's annual focus day. Findings will be outlined in next year's Performance Report.

It is the Board's policy to conduct independent and objective internal audits on a regular basis and it has done so since 1997. As mentioned earlier, the Board proceeded with an audit of its succession planning strategy in 2002-2003. Furthermore, an audit on



contracts and travel practices of the Board was initiated in 2002-2003; results of this audit are expected in June 2003.

As part of its ongoing efforts to provide Canadians with easy access to the Board's information and services, the Board revised the structure of its website and implemented an internal policy for the management of its content. The new website was launched early in 2003. The Board continues to assess opportunities for electronic services.

ANNEX A: FINANCIAL SUMMARY TABLES

The following Financial Tables apply to the Public Service Staff Relations Board:

1. Summary of Voted Appropriations
2. Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
3. Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Financial Table 1 – Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority (thousands of dollars)

Vote	2002-2003		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
Public Service Staff Relations Board			
65 Program Expenditures	5,223.0	6,306.3	5,759.0
(S) Contribution to Employee Benefit Plan	714.0	783.2	783.0
(S) Crown Assets Surplus	0.0	0.6	0.0
Total for the Board	5,937.0	7,090.1	6,542.0

Notes: Total authorities correspond to the Main Estimates plus all supplementary estimates and other authorities.

The discrepancies between projected expenditures and total authorities can largely be explained by the additional allocations received during the fiscal year, for which details were provided earlier in this report.²

² See "Program, Resources and Results Linkages" Section of this report for more details



Financial Table 2 - Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Departmental Planned spending versus Actual spending (thousands of dollars)

		2002-2003	
	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
Public Service Staff Relations Board (65)			
FTEs	55	55	53
Operating	5,937.0	7,090.1	6,542.0
Non-Respendable Revenues			(0.8)
Cost of services provided by other departments	1,700.0	1,801.8	1,801.8
Net cost of the program	7,637.0	8,891.9	8,343.0

Note: This table provides a detailed breakdown of total Planned Spending, Authorities (in italics) and Actual Spending (in bold) for 2002-2003, by type of expenditure.

Financial Table 3 – Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of planned versus actual spending (thousands of dollars)

			2002-2003		
	Actual 2000-2001	Actual 2001-2002	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
Public Service Staff Relations Board	5,782.0	6,894.2	5,937.0	7,090.1	6,542.0
Total	5,782.0	6,894.2	5,937.0	7,090.1	6,542.0

Note: This table provides an historical overview of Spending. It also includes a comparison between Total Planned Spending for 2002-2003 and Actual Spending, which are reported in the Public Account.

ANNEX B: CONSOLIDATED REPORTING

SPECIAL TRAVEL POLICY

The PSSRB Travel Policy follows the Treasury Board Travel Directive in its application to all PSSRB staff, as well as to Board Members who are Governor-in-Council appointees (GICs). In the case of its GICs, the Board generally adheres to the GIC Special Travel Authorities Directive (which forms part of the Treasury Board Travel Directive) with restrictions on the amount that can be claimed for meals and accommodations.



ANNEX C: GRIEVANCE ADJUDICATION CASES

	2002-2003	2001-2002	2000-2001
New cases	844	759	863
Cases carried over from previous years *	1090	884	855
Total cases	1934	1643	1718
Cases disposed during fiscal year	753	553	834
Cases carried over to next FY *	1181	1090	884

Note:

- * Cases can be carried over for a variety of reasons including cases that were heard and were awaiting decisions at year-end, were scheduled for hearing, or were held in abeyance at the request of the parties pending discussions or other decisions from the Board, other tribunals or courts.



ANNEX D: COLLECTIVE BARGAINING CASES

	2002-2003	2001-2002 ¹	2000-2001 ¹
Conciliation			
New cases	6	9	19
Cases carried over from previous year(s)	4	11	7
Total cases	10	20	26
Cases settled at conciliation	4	7	11
Cases not settled at conciliation	2	9	4
Cases carried over to next fiscal year	4	4	11
Conciliation Boards			
New cases	3	3	11
Cases carried over from previous year(s)	3	8	5
Total cases	6	11	16
Conciliation reports produced	4	7	2
Cases settled before conciliation board	0	1	6
Cases carried over to next fiscal year	2	3	8

Note

Where the parties have bargained collectively in good faith, but have been unable to reach agreement on any term or condition of employment that may be embodied in a collective agreement, and where the relevant collective bargaining agent has specified that referral to conciliation shall be the process for resolution of a dispute, section 76 of the PSSRA provides that either the bargaining agent or the employer may, by notice in writing to the Chairperson, request conciliation of the dispute. The Chairperson may establish a conciliation board or appoint a conciliation commissioner.

¹ Figures for 2000-01 and 2001-02 have been revised since last Performance Report to reflect final figures



ANNEX D: COLLECTIVE BARGAINING CASES (cont'd)

	2002-2003	2001-2002 ¹	2000-2001 ¹
Arbitration *			
New cases	5	3	3
Cases carried over from previous year(s)	1	1	2
Total cases	6	4	5
Cases settled	1	0	1
Cases settled prior to arbitration	2	3	2
Requests for arbitration denied	1	0	0
Cases withdrawn	0	0	1
Cases carried over to next fiscal year	2	1	1

Note

* Arbitration not available as a method of dispute resolution from June 1996 to June 21, 2001 (June 21, 1999 for separate employers), except for cases under the PESRA

¹ Figures for 2000-01 and 2001-02 have been revised since last Performance Report to reflect final figures

ANNEX E: COMPLIANCE WITH STANDARDS

ACTIVITY	PERFORMANCE STANDARD	COMPLIANCE RATE
Letters of Acknowledgement	Clients issued a letter of acknowledgement within two working days from date of receipt at the Board.	Of the 1,155 new cases processed by the Board, 69% complied with the standard. 92% were acknowledged within 5 working days of receipt. The remaining cases were group files or incomplete, which require more time to process.
Scheduling of cases not involving termination	Cases are to be scheduled for mediation or formal hearing within five months from date of receipt.	31% of cases were scheduled within 5 months of the date of receipt. 53% were scheduled within 6 months. The remainder were held pending at the request of the parties or exceeded the timeframe at the request of the parties, due to their lack of resources.
Scheduling of termination cases	Cases involving termination of employment are to be scheduled for mediation or formal hearing within four months from date of receipt.	Of the 72 cases involving termination of employment, 70% complied with the standard. 100% were scheduled within 5 months.
Notice of Hearing	Clients are to receive Notice of Hearing at least 30 days prior to the hearing date except in emergency cases where Notices are issued immediately upon receipt.	74% of the Notices of Hearing were issued in compliance with the standard. 91% were issued at least 25 days prior to hearing.
Completion of Decisions on the Merits	Decisions are to be rendered by Board Members within two months after the hearing or other process is completed.	Of the 101 decisions issued, 50% complied with the standard. 100% were issued within 4 months of the hearing.
Issuance of Board Decisions	Board decisions are to be sent to the parties within one day after the decision is signed by the Member.	Of the 101 decisions issued by Board Members, 100% complied with the standard.
Availability of Decisions to the Public	Decisions are made available to the public through the Board's Website on the 3 rd day following their release to the parties.	94% of decisions issued complied with the standard.

Note: Figures have been rounded to the nearest percentage point.



ANNEX F: SYNOPSIS OF APPLICATIONS FOR JUDICIAL REVIEW OF DECISIONS

April 1, 1998, to March 31, 2003

	Decisions rendered ¹	Number of applications	Applications dismissed	Applications allowed	Applications withdrawn ²	Applications pending ³	Appeals of applications pending ⁴
YEAR 1 (April 1, 1998, to March 31, 1999)	158	16	9	1	6	0	0
YEAR 2 (April 1, 1999, to March 31, 2000)	153	8	4	0	4	0	0
YEAR 3 (April 1, 2000, to March 31, 2001)	127	12	3	4	3	2	0
YEAR 4 (April 1, 2001, to March 31, 2002)	132	15	8	1	1	5	0
YEAR 5 (April 1, 2002, to March 31, 2003)	101	11	1	0	0	9	1
TOTAL	671	62	25	6	14	16	1

¹ Decisions rendered do not include cases settled or withdrawn or dealt with under the expedited adjudication process.

² Refers to originating applications and does not include appeals withdrawn.

³ Applications that have yet to be dealt with by Federal Court. Does not include appeals pending before the Federal Court of Appeal or the Supreme Court of Canada.

⁴ Results of appeals disposed of have been integrated into statistics in this table.

Note: The figures for the last three fiscal years are not final, as not all the judicial review applications filed in those years have made their way through the Court system.



ANNEX G: OTHER INFORMATION

A. LISTING OF STATUTORY AND DEPARTMENTAL REPORTS

- Public Service Staff Relations Board Annual Report
- Public Service Staff Relations Board Performance Report
- Public Service Staff Relations Board Report on Plans & Priorities
- *Parliamentary Employment and Staff Relations Act* Annual Report
- Yukon Public Service Staff Relations Board Annual Report
- Yukon Teachers Staff Relations Board Annual Report
- *Access to Information Act* Annual Report
- *Privacy Act* Annual Report
- Annual Management Report on Official Languages
- PSSRB Summaries of Decisions (a summary of decisions of the Public Service Staff Relations Board issued twice yearly)

B. LEGISLATION ADMINISTERED BY THE PUBLIC SERVICE STAFF RELATIONS BOARD

- *Public Service Staff Relations Act*, R.S.C. 1985, c. P-35
- *Parliamentary Employment and Staff Relations Act*, R.S.C. 1985 (2d Supp.), c. 33
- Certain provisions of Part II of the *Canada Labour Code*, R.S.C. 1985, c. L-2
- *Yukon Education Staff Relations Act*, S.Y. 2001, c. 14
- *Yukon Public Service Staff Relations Act*, R.S.Y. 1986, c. 142



C. CONTACTS FOR FURTHER INFORMATION

General:

Public Service Staff Relations Board
C.D. Howe Building
240 Sparks Street
West Tower, 6th Floor
P.O. Box 1525, Station B
Ottawa, Canada
K1P 5V2

Tel: 990-1800
Fax: 990-1849

Email Address:

X-400: /c=ca/a=govmt.canada/p=gc+pssrb.crtfp/s=courrier/g=mail

Internet: mail.courrier@pssrb-crtfp.gc.ca

Website: www.pssrb-crtfp.gc.ca

OPERATIONS

Serge-Marc Brazeau
A/Assistant Secretary – Operations
(613) 990-1820
Email: Serge-Marc.Brazeau@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-3927

DISPUTE RESOLUTION

Guy Baron
Director, Dispute Resolution
(613) 990-1836
Email: Guy.Baron@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-6685

LEGAL SERVICES

Pierre Hamel
Secretary of the Board and General
Counsel
(613) 990-1830
Email: Pierre.Hamel@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-1849

CORPORATE SERVICES

Denise Benoit
Assistant Secretary – Corporate
Services
(613) 990-1669
Email: Denise.Benoit@pssrb-crtfp.gc.ca
Fax: 990-1849

C. PERSONNES-RESSOURCES POUR PLUS D'INFORMATION

Renseignements généraux

Commission des relations de travail dans la fonction publique

Immeuble C.D. Howe
240, rue Sparks
Tour ouest, 6^e étage
C.P. 1525, succursale B
Ottawa, Canada
K1P 5V2

Tél. : 990-1800
Téléc. : 990-1849

Adresse électronique :
X-400 : /c=ca/a=govmt.canada/p=gc+pssrb.crtfp/s=courtier/g=mail
Internet : mail.courtier@pssrb-crtfp.gc.ca
Site Web : www.pssrb-crtfp.gc.ca

OPÉRATIONS

Serge-Marc Brazeau
Secrétaire adjoint p. int. – Opérations
(613) 990-1820
Courtier : Serge-
Marc Brazeau@pssrb-crtfp.gc.ca
Téléc. : (613) 990-3927

RÈGLEMENT DES CONFLITS
Guy Baron
Directeur, Services de règlement des
conflits
(613) 990-1836
Courtier : Guy.Baron@pssrb-crtfp.gc.ca
Téléc. : (613) 990-6685

SERVICES JURIDIQUES

Pierre Hamel
Secrétaire de la Commission et
avocat-conseil général
(613) 990-1830
Courtier : Pierre.Hamel@pssrb-
crtfp.gc.ca
Téléc. : (613) 990-1849

SERVICES GÉNÉRAUX

Denise Benoit
Secrétaire adjointe – Services généraux
(613) 990-1669
Courtier : Denise.Benoit@pssrb-
crtfp.gc.ca
Téléc. : (613) 990-1849

A. LISTE DES RAPPORTS EXIGÉS PAR LA LOI ET DES AUTRES RAPPORTS DE L'ORGANISATION

- Rapport annuel de la Commission des relations de travail dans la fonction publique
- Rapport sur le rendement de la Commission des relations de travail dans la fonction publique
- Rapport sur les plans et les priorités de la Commission des relations de travail dans la fonction publique
- Rapport annuel sur la Loi sur les relations de travail au Parlement
- Rapport annuel de la Commission des relations de travail dans la fonction publique du Yukon
- Rapport annuel de la Commission des relations de travail du personnel enseignant du Yukon
- Rapport annuel sur la Loi sur l'accès à l'information
- Rapport annuel sur la Loi sur la protection des renseignements personnels
- Rapport annuel de gestion en matière de langues officielles
- Résumés des décisions de la CRTFP (un recueil de résumés des décisions de la Commission des relations de travail dans la fonction publique publié deux fois l'an)

B. LOIS APPLIQUÉES PAR LA COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE

- Loi sur les relations de travail dans la fonction publique, L.R.C. 1985, ch. P-35
- Loi sur les relations de travail au Parlement, L.R.C. 1985, (2^e suppl.), ch. 33
- Certaines dispositions de la partie II du Code canadien du travail, L.R.C. 1985, ch. I-2
- Loi sur les relations de travail du personnel enseignant du Yukon, L.Y. 2001, ch. 25
- Loi sur les relations de travail dans la fonction publique du Yukon, L.R.Y. 1986, ch. 142



**ANNEXE F : SYNTHÈSE DES DEMANDES DE CONTRÔLE
JUDICIAIRE DES DÉCISIONS RENDUES PAR LA COMMISSION**

Du 1^{er} avril 1998 au 31 mars 2003

	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3	ANNÉE 4	ANNÉE 5	TOTAL
Décisions rendues ¹	(1 ^{er} avril 1998 au 31 mars 1999)	(1 ^{er} avril 1999 au 31 mars 2000)	(1 ^{er} avril 2000 au 31 mars 2001)	(1 ^{er} avril 2001 au 31 mars 2002)	(1 ^{er} avril 2002 au 31 mars 2003)	
Demandes reçues	16	8	12	15	11	62
Demandes rejetées	9	4	3	8	1	25
Demandes accueillies	1	0	4	1	0	6
Demandes retirées ²	6	4	3	1	0	14
Demandes en suspens ³	0	0	2	5	9	16
Appels des demandes en suspens ⁴	0	0	0	0	1	1

- | | |
|---|--|
| 1 | Les décisions rendues ne comprennent pas les affaires réglées ou retirées, ni celles qui ont été soumises à l'arbitrage accéléré. |
| 2 | Demandes originales, compte non tenu des appels retirés. |
| 3 | Demandes sur lesquelles la Cour fédérale ne s'est pas encore prononcée, compte non tenu des appels en instance devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada. |
| 4 | Les résultats des appels tranchés sont intégrés dans les statistiques figurant au tableau. |

Remarque : Les statistiques des trois derniers exercices ne sont pas définitives, puisque les demandes de contrôle judiciaire déposées au cours de ces trois années n'ont pas encore été toutes tranchées par les tribunaux.



ANNEXE E : CONFORMITÉ AUX NORMES

ACTIVITÉ	NORME DE RENDEMENT	CONFORMITÉ
Accusés de réception	Les accusés de réception sont envoyés à la clientèle dans les deux jours ouvrables suivant leur date de réception à la Commission.	La norme a été respectée dans 69 % des cas pour les 1 155 affaires soumises à la Commission, et cette proportion passe à 92 % dans les cinq jours de la réception. Les autres affaires étaient des dossiers collectifs ou incomplets dont le traitement a nécessité plus de temps.
Mise au rôle des affaires, à l'exclusion des licenciements	Les affaires doivent être mises au rôle de la médiation ou de l'arbitrage dans les cinq mois de la date de réception.	La norme a été respectée dans 31 % des affaires, mais 53 % ont été mises au rôle dans les six mois. Les autres ont été mises en suspens à la demande des parties ou encore ont dépassé la norme à la demande des parties elles-mêmes, qui manquaient de ressources.
Mise au rôle des affaires de licenciement	Les affaires de licenciement doivent être mises au rôle de la médiation ou de l'arbitrage dans les quatre mois de la date de réception	La norme a été respectée dans 70 % des 72 affaires de licenciement et toutes les autres avaient été mises au rôle dans les cinq mois de la date de réception.
Avis d'audience	La clientèle doit recevoir l'avis d'audience au moins 30 jours avant la date de l'audience, sauf en cas d'urgence, où les avis doivent être envoyés immédiatement.	La norme a été respectée dans 74 % des cas, et 91 % des avis ont été envoyés au moins 25 jours avant l'audience.
Rédaction des décisions	Les décisions doivent être rédigées par les commissaires dans les deux mois qui suivent l'audience ou la fin de tout processus.	La norme a été respectée dans la moitié (50 %) des 101 décisions rendues; toutes les autres avaient été rédigées dans les quatre mois suivant l'audience.
Communication des décisions de la Commission	Les décisions de la Commission doivent être envoyées aux parties au plus tard 24 heures après leur signature par le commissaire	La norme a été respectée dans toutes les 101 décisions rendues par les commissaires.
Diffusion des décisions au public	Les décisions doivent être communiquées au public sur le site Web de la Commission le troisième jour après le renvoi aux parties.	La norme a été respectée dans 94 % des décisions rendues.

Remarque : Les pourcentages sont arrondis.



ANNEXE D : NÉGOCIATION COLLECTIVE (fin)

2002-2003 2001-2002¹ 2000-2001¹

Arbitrage de différends *	Nouvelles affaires	Affaires reportées des exercices précédents	Nombre total d'affaires	Affaires réglées	Affaires réglées avant l'arbitrage	Demande d'arbitrage rejetée	Affaire retirée	Affaires reportées à l'exercice suivant
3	5	1	6	1	2	1	0	2
3	3	1	4	0	3	0	0	1
2			5	1	2	0	1	1

* Sauf pour les affaires relevant de la *L RTP*, les parties n'ont pas pu avoir recours à l'arbitrage comme mode de règlement des différends entre juin 1996 et le 21 juin 2001 (le 21 juin 1999, dans le cas des employeurs distincts).

Remarque :

¹ Les statistiques pour 2000-2001 et 2001-2002 ont été révisées depuis le dernier Rapport sur le rendement, de façon à refléter les résultats définitifs.



¹ Les statistiques pour 2000-2001 et 2001-2002 ont été révisées depuis le dernier Rapport sur le rendement, de façon à refléter les résultats définitifs.

Remarque : Quand les parties ont négocié collectivement de bonne foi, mais n'ont pas pu s'entendre sur une condition d'emploi quelconque pouvant figurer dans une convention collective, et l'agent négociateur en cause a opté pour la conciliation comme mode de règlement des différends, l'article 76 de la *LRTFP* précise que l'agent négociateur ou l'employeur peuvent, par avis écrit au président, demander la conciliation du différend. Le président peut alors créer un bureau de conciliation ou nommer un commissaire-conciliateur.

Bureaux de conciliation			
Nouvelles affaires	3	3	11
Affaires reportées des exercices précédents	3	8	5
Nombre total d'affaires	6	11	16
Rapports de conciliation produits	4	7	2
Affaires réglées avant la conciliation	0	1	6
Affaires reportées à l'exercice suivant	2	3	8
Conciliation			
Nouvelles affaires	6	9	19
Affaires reportées des exercices précédents	4	11	7
Nombre total d'affaires	10	20	26
Affaires réglées par la conciliation	4	7	11
Affaires non réglées par la conciliation	2	9	4
Affaires reportées à l'exercice suivant	4	4	11

2002-2003 2001-2002¹ 2000-2001¹

ANNEXE C : ARBITRAGE DE GRIEFS

2002-2003 2001-2002 2000-2001

Nouvelles affaires	844	759	863
Affaires reportées des exercices précédents *	1090	884	855
Nombre total d'affaires	1934	1643	1718
Affaires classées au cours de l'exercice	753	553	834
Affaires reportées à l'exercice suivant *	1181	1090	884

Remarque :

* Les affaires peuvent être reportées pour diverses raisons : la cause peut avoir été instruite, mais la décision n'avait pas encore été rendue à la fin de l'exercice, ou encore l'affaire figure au rôle des audiences ou est en suspens à la demande des parties en attendant l'issue de discussions ou d'une autre affaire dont la Commission ou une autre instance sont saisies.



POLITIQUE SPÉCIALE EN MATIÈRE DE VOYAGES

La Politique sur les voyages de la CRTFP est conforme à la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor en ce qui concerne son application à tout le personnel de la Commission ainsi qu'aux commissaires, qui sont des personnes nommées par le gouverneur en conseil. Dans le cas des commissaires, la CRTFP se conforme en règle générale à la Directive sur les autorisations spéciales de voyager applicable aux personnes nommées par le gouverneur en conseil (qui figurent dans la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor), avec certaines restrictions quant aux remboursements admissibles pour les repas et le logement.



Tableau financier 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

**Dépenses totales prévues et dépenses réelles
(en milliers de dollars)**

2002-2003		
Dépenses	Autorisations	Dépenses
prévues	totales	réelles
Commission des relations de travail dans la fonction publique (65)		
55	55	53
ÉTP		
Fonctionnement	7 090,1	6 542,0
Recettes non disponibles		(0.8)
Coût des services fournis par d'autres ministères	1 801,8	1 801,8
Coût net du programme	7 637,0	8 343,0

Remarque : Ce tableau présente une ventilation détaillée du total des dépenses prévues, des autorisations totales (en italiques) et du total des dépenses réelles (en caractères gras) pour 2002-2003, par type de dépenses.

Tableau financier 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

**Comparaison des dépenses réelles et des dépenses prévues
(en milliers de dollars)**

2002-2003				
Dépenses	Dépenses	Dépenses	Autorisa- tions	Dépenses
réelles	réelles	prévues	totales	réelles
2000-2001	2001-2002			
5 782,0	6 894,2	5 937,0	7 090,1	6 542,0
Commission des relations de travail dans la fonction publique				
5 782,0	6 894,2	5 937,0	7 090,1	6 542,0
Total	5 782,0	6 894,2	5 937,0	7 090,1

Remarque : Ce tableau est un aperçu historique des dépenses doublé d'une comparaison entre les dépenses totales prévues pour 2002-2003 et les dépenses réelles déclarées dans les Comptes publics.

ANNEXE A : TABLEAUX FINANCIERS RÉCAPITULATIFS

Les tableaux financiers suivants s'appliquent à la Commission des relations de travail dans la fonction publique :

1. Sommaire des crédits approuvés
2. Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
3. Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Tableau financier 1 – Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par crédit (en milliers de dollars)

Crédit	2002-2003		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Commission des relations de travail			
dans la fonction publique			
65 Dépenses de programme	5 223,0	6 306,3	5 759,0
(S) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	714,0	783,2	783,0
(S) Biens excédentaires de l'État	0,0	0,6	0,0
Total pour la Commission	5 937,0	7 090,1	6 542,0

Notes : Les autorisations totales (crédits approuvés) correspondent au Budget principal des dépenses ainsi qu'à tous les budgets supplémentaires et aux autres autorisations.

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales s'expliquent essentiellement par les affectations supplémentaires reçues au cours de l'exercice (les explications détaillées ont été présentées *supra*).

² Voir la rubrique « Liens entre le programme, les ressources et les résultats » pour plus de précisions.



à ses services, la Commission a revu la structure de son site Web et mis en œuvre une politique interne de gestion de son contenu. Le nouveau site Web a été lancé au début de 2003. La Commission continue d'évaluer les possibilités d'offrir des services électroniques.



Le nouveau cadre proposé par la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* aurait d'énormes répercussions sur les activités de la Commission, qui a pris plusieurs mesures de planification stratégique en 2002-2003 afin d'être à même de s'acquitter efficacement de son nouveau mandat.

La Commission a mis au point son plan d'action pour la mise en œuvre des pratiques de la fonction de contrôle moderne. Ce plan à long terme tient compte du fait que, même si la Commission est bien décidée à appliquer ces principes, elle est une petite organisation aux prises avec des changements d'envergure, de sorte que la mise en œuvre des initiatives prévues pourrait être retardée en raison des autres priorités qui découlent de son nouveau mandat. La Commission est toutefois heureuse de pouvoir déclarer qu'elle a déjà réalisé des progrès dans son passage à la fonction de contrôleur moderne, grâce à des réalisations comme la mise en œuvre d'un cycle de planification étayé par un document, l'élaboration de profils des compétences pour tous ses postes, l'amélioration de ses rapports financiers, l'adoption d'une approche plus stratégique en matière de formation ainsi que la production d'un nouvel énoncé de mission précisant ses valeurs et ses engagements vis-à-vis du personnel.

Comme elle le déclarait dans son Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003, la Commission devra composer au cours des quelques prochaines années avec un roulement considérable de son personnel, en raison surtout des départs à la retraite. Pour s'assurer d'être bien équipée pour relever ce défi, elle a évalué sa stratégie de planification de la relève en faisant appel à une firme de consultants. Le rapport de cette évaluation, qu'on peut consulter sur le site Web de la Commission à http://www.pssrb-crrp.gc.ca/reports/succp_f.html, la félicitait des progrès réalisés jusqu'à présent pour la planification de la relève et contenait aussi des recommandations utiles, qui seront intégrées dans sa stratégie à cet égard.

En tant qu'employeur distinct, la Commission n'a pas participé au sondage de 2002 sur la satisfaction des employés de la fonction publique. Pour avoir une idée du degré de satisfaction de son personnel quant à son travail et à son milieu de travail, la Commission a donc réalisé en février 2003 son propre sondage de ce genre, avec l'aide de consultants. Les résultats seront analysés et communiqués aux employés au début de 2003-2004 et constitueront le principal point à l'ordre du jour des discussions de la journée annuelle de réflexion. Les constatations seront présentées dans le Rapport sur le rendement de l'an prochain.

La Commission a notamment pour principe de réaliser régulièrement des vérifications internes à la fois indépendantes et objectives, et ce depuis 1997. Comme nous l'avons déjà vu, en 2002-2003, sa stratégie de planification de la relève a fait l'objet d'une telle vérification. La Commission a aussi entrepris au cours de l'exercice une vérification de ses pratiques de gestion des marchés et des voyages dont les résultats devraient être connus en juin 2003.

Enfin, toujours soucieuse d'offrir aux Canadiens un accès facile à ses renseignements et

Au cours de l'exercice visé, il y a eu trois séances d'arbitrage accéléré, comparativement à neuf en 2001-2002.

La Commission peut aussi être saisie de demandes d'accréditation ou de révocation de l'accréditation, de plaintes de pratiques déloyales de travail, de demandes d'identification des postes ayant des fonctions de gestion et de nature confidentielle, de désignation des postes dont les fonctions doivent être assurées dans l'intérêt de la sécurité ou de la protection du public, de détermination des droits du successeur, de mesures propres à assurer le respect des obligations des employeurs et des organisations syndicales, ainsi que de plaintes concernant des mesures disciplinaires ou discriminatoires résultant du fait que des fonctionnaires se sont prévalus de leurs droits en matière de santé et de sécurité au travail, en vertu de la partie II du *Code canadien du travail*. Le rapport annuel de la Commission, qu'on peut consulter à http://www.pssrb-ctfp.gc.ca/reports/reports_f.html, donne plus de précisions sur les affaires dont la Commission est saisie et souligne les décisions présentant un intérêt particulier.

Les dépenses prévues par la Commission dans son Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003 s'élevaient à 5,937 millions de dollars. Dans les budgets supplémentaires des dépenses, la Commission a obtenu 1,153 million de dollars de plus, y compris les cotisations au régime d'avantages sociaux des employés, pour des crédits approuvés totalisant 7,090 millions de dollars. Parmi les postes les plus importants des budgets supplémentaires, il vaut la peine de souligner les suivants :

- 300 000 \$ pour la compensation des pressions sur la charge de travail attribuables à l'intensification des négociations collectives;
- 294 000 \$ pour l'appui des activités du Conseil national mixte (CNM) en vue de la réforme de la gestion des ressources humaines dans la fonction publique;
- 254 250 \$ pour le report de fonds de l'exercice 2002-2003;
- 220 000 \$ pour la compensation de l'incidence des conventions collectives;
- 69 000 \$ au crédit législatif des cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés.

Il est important de préciser que le total des crédits approuvés de la Commission comprend les 874 000 \$ consacrés au soutien des activités du Conseil national mixte. La Commission n'a pas dépensé tous les fonds qui lui avaient été alloués dans le budget de 2002-2003, principalement parce que les coûts additionnels associés à la reprise des négociations collectives ont été inférieurs aux prévisions initiales en raison des délais dans les négociations. Les difficultés de recrutement et de maintien en poste du personnel au cours de l'exercice, tant pour la Commission que pour le Conseil national mixte, ont aussi contribué à faire baisser les dépenses prévues.



toutes les décisions rendues par la Commission au cours de cette période.

LIENS ENTRE LE PROGRAMME, LES RESSOURCES ET LES RÉSULTATS

L'arbitrage des griefs fondés sur la *LRTFP* est le plus gros volet de la charge de travail de la Commission. Les griefs dont elle est saisie découlent de l'application ou de l'interprétation d'une convention collective ou d'une décision arbitrale, de l'imposition d'une sanction disciplinaire majeure ou encore d'un licenciement.

En 2002-2003, la CRTFP était saisie de 1 934 griefs, dont 844 déposés au cours de l'exercice. L'annexe C donne un aperçu des griefs reçus et classés au cours des trois derniers exercices. Comme l'annexe C le montre, le nombre total des griefs en 2002-2003 est plus élevé de 18 p. 100 que celui en 2001-2002 et plus élevé de 13 p. 100 que celui en 2000-2001. Cette augmentation constante de volume surmène énormément des ressources déjà très réduites et pourrait causer un arrière plus inquiétant du traitement des affaires.

La Commission continue aussi d'aider les parties dans leur démarche de négociation collective, grâce à ses services de conciliation et d'arbitrage. En effet, depuis le 21 juin 2001, les agents négociateurs peuvent de nouveau avoir recours à l'arbitrage comme méthode de règlement des différends. L'article 37 de la *LRTFP* exige que chaque agent négociateur précise la méthode de règlement des différends (l'arbitrage ou la conciliation) pour laquelle il opte dans l'éventualité d'une impasse des négociations. De nombreux agents négociateurs ont choisi l'arbitrage, depuis sa réintroduction. Par ses Services de règlement des conflits, la Commission aide les parties à conclure des ententes, évitant ainsi les risques de perturbations des relations de travail qui pourraient en bout de ligne saper les services gouvernementaux au public canadien. L'annexe D est un sommaire des affaires de négociation collective traitées par la Commission au cours des trois derniers exercices.

En outre, grâce à son programme de médiation, la Commission permet aux parties de régler leurs conflits de travail avec l'aide d'un tiers impartial, ce qui rend souvent possible des solutions originales acceptables pour les deux parties, alors que ce n'est pas toujours le cas à l'arbitrage. La médiation a fait baisser le nombre d'affaires renvoyées à l'arbitrage et, chose plus importante encore, amélioré les relations à long terme entre les parties. Au cours de l'exercice 2002-2003, la Commission s'est occupée de 291 affaires de médiation, en réussissant dans 80 p. 100 des cas à obtenir une solution satisfaisante pour les parties en cause.

En outre, les parties désireuses de gagner du temps et de réaliser des économies en réglant certains griefs sans tenir d'audience en bonne et due forme peuvent avoir recours à l'arbitrage accéléré. Dans ce contexte, les parties déposent normalement un énoncé conjoint des faits, et l'on n'entend pas de témoins. Les parties conviennent que les décisions rendues de cette façon n'établissent pas de précédent et ne peuvent faire l'objet d'un contrôle judiciaire. Les décisions sont rendues de vive voix à l'audience, et les motifs écrits succincts sont communiqués aux parties dans les cinq jours qui suivent.

de sorte que les parties intéressées peuvent commander une copie — gratuite — de la vidéo sur DVD, en remplissant et en renvoyant la formule qu'elles trouveront à <http://www.pssrb-crtfp.gc.ca/dispute/gm.f.html>.

La Commission met actuellement au point une vidéo sur l'arbitrage et sur l'arbitrage accéléré des griefs, qu'elle compte distribuer à l'automne 2003.

Les parties font de plus en plus appel aux Services de règlement des conflits de la Commission, ce qui alourdit encore la charge de travail de ressources déjà très sollicitées. La Commission n'a d'ailleurs pas obtenu de ressources additionnelles à l'appui de ses activités de formation, par exemple. Ce sont ses agents de médiation qui animent les séances de formation. Les manuels, les vidéos éducatives et les autres outils de formation sont financés à l'interne. Il faudrait toutefois noter que la production de la première vidéo a été rendue possible grâce à l'aide financière du Fonds de règlement des différends de Justice Canada, qui n'est plus disponible. Pour que la Commission puisse continuer à offrir son programme de formation en y investissant les sommes nécessaires, il lui faut une source de financement supplémentaire qu'elle aura soit en recouvrant les coûts directs de la formation, soit en obtenant un rajustement budgétaire.

La Commission s'assure que sa jurisprudence est mise à la disposition des particuliers, des parties à la négociation collective et des professionnels des relations de travail en publiant et en diffusant ses décisions. Son principal moyen de le faire est la publication deux fois l'an d'un recueil intitulé *Résumés des décisions de la CRTFP*, qui contient comme son titre l'indique un résumé des décisions rendues l'année précédente. Ce document est disponible à <http://www.pssrb-crtfp.gc.ca/cases/decsum.f.html>.

On peut aussi avoir accès aux décisions de la Commission dans *Quick Law* (QL), une base de données électroniques. En outre, la Commission télécharge ses décisions à ses principaux clients et à des bibliothèques de tout le Canada, en plus de les leur faire parvenir dans certains cas sur support papier. Enfin, ses décisions sont aussi affichées sur son site Web, à <http://www.pssrb-crtfp.gc.ca/whatsnew/decisions.f.html>.

La Commission vient en aide aux particuliers non représentés en joignant à l'avis d'audition préliminaire qu'elle envoie six semaines avant la date de l'audience une note leur expliquant ses procédures. Elle donne aussi des exposés oraux à ceux de ces particuliers qui en font la demande.

Qualité des décisions de la Commission

L'un des principaux indicateurs de la qualité des décisions de la Commission est leur degré d'acceptation par les parties ainsi que le nombre d'entre elles qui sont infirmées à l'issue d'un contrôle judiciaire. L'annexe F présente une synthèse des décisions de la Commission qui ont fait l'objet d'une demande de contrôle judiciaire au cours des cinq derniers exercices, en vertu tant de la *LRFP* que de la *LRTP*. Comme le tableau le montre, moins de 10 p. 100 des décisions ont fait l'objet d'une demande de contrôle judiciaire par la Cour fédérale, et moins de 10 p. 100 de celles qui ont fait l'objet d'une telle demande ont été accueillies par la Cour, ce qui équivaut à moins de 1 p. 100 de



processus. Les commissaires reçoivent régulièrement la formation nécessaire par l'intermédiaire du Conseil des tribunaux administratifs canadiens (CTAC); depuis novembre 1997, un code d'éthique et des lignes directrices régissent leur conduite. De plus, les clients sont invités à déposer des plaintes par écrit s'ils ont l'impression d'avoir été injustement traités. Nous sommes fiers de pouvoir déclarer cette année encore que nous n'avons pas reçu de plaintes écrites pendant l'exercice.

Satisfaction des clients

Comme la procédure d'audience est antagoniste, il est peu probable que les deux parties à une affaire quelconque soient satisfaites de son résultat. Le président favorise donc la discussion de toutes les questions qui pourraient être soulevées dans les processus de la Commission grâce à des réunions, des conférences et des échanges avec les représentants des employeurs et des agents négociateurs.

En outre, la Commission a décidé de demander officiellement une rétroaction de ses clients sur ses services, en réalisant tous les trois ans des sondages. Les résultats du plus récent sondage, effectué en 2001-2002, sont disponibles à www.pssrb-ctfp.gc.ca/reports/client2001_f.pdf. La Commission réalisera en 2004-2005 son prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle.

Enfin, les participants aux séances de médiation offertes par la Commission sont invités à remplir des questionnaires d'évaluation et à les lui retourner, de façon à lui donner une rétroaction continue et à lui permettre d'améliorer la prestation de son service dans ce secteur crucial de ses activités.

Aide apportée aux parties

En plus de s'acquitter de ses responsabilités législatives, la Commission se fait régulièrement demander d'offrir son appui et son aide aux ministères, organismes et agents négociateurs, ainsi que de leur donner de la formation sur le règlement des conflits et sur d'autres aspects des relations de travail.

La Commission offre ponctuellement de la formation au niveau national en médiation ainsi qu'en négociation basée sur les intérêts à des agents de relations de travail, des gestionnaires, des superviseurs, des représentants syndicaux et d'autres personnes œuvrant dans le milieu des relations de travail. Comme cette formation est en grande demande et la Commission a retenu une approche syndicale-patronale conjointe, c'est une activité unique et d'importance critique pour elle.

Ainsi qu'elle l'avait annoncé dans son Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003, la Commission a rendu publique une vidéo éducative sur la médiation des griefs, en mars 2002. Elle l'a distribuée à un vaste auditoire de représentants des agents négociateurs et des employeurs; la vidéo est utilisée dans le contexte des cours de formation en médiation ainsi que des séances de sensibilisation. Au début, on s'attendait à ce que la clientèle puisse y avoir accès et la visionner directement sur le site Web de la Commission, mais cela s'est révélé impossible, en raison de problèmes technologiques.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Le tableau suivant montre comment les activités et les initiatives de la Commission contribuent à la réalisation de son résultat stratégique.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE	
La Commission des relations de travail dans la fonction publique profite aux Canadiennes et aux Canadiens en favorisant et en soutenant des relations harmonieuses entre les fonctionnaires et leurs employés. Les activités de la Commission contribuent à réduire au minimum la possibilité de conflits de travail qui pourraient perturber l'exécution des programmes gouvernementaux.	
En 2002-2003, on a consacré en tout 6,542 millions de dollars à l'obtention de ce résultat stratégique.	
PARTENAIRES CLÉS	
En raison du mandat de la Commission et de la nécessité de maintenir son indépendance et son objectivité, ses possibilités de partenariat sont limitées.	
La Commission concentre plutôt ses efforts sur la gestion de relations stratégiques harmonieuses avec ses clients, à savoir les employeurs et les agents négociateurs.	
BUTS CLÉS ET RÉSULTATS GLOBAUX	
<p>Réalisation efficace du mandat législatif de la Commission grâce à la rapidité, l'équité et la transparence de ses processus</p> <p>Le traitement rapide des affaires renvoyées à la Commission, conformément aux règles de justice naturelle et d'équité, est fondamental pour le maintien de son intégrité et de sa crédibilité ainsi que pour la réalisation efficace de son mandat législatif. La Commission s'est donné des normes pour le traitement des affaires qui lui sont renvoyées, de la demande initiale au règlement final. L'annexe E est un tableau de la conformité à ces normes en 2002-2003¹.</p> <p>L'arbitrage accéléré est aussi offert aux parties qui veulent gagner du temps et économiser des ressources, en traitant certains griefs sans avoir recours à la procédure intégrale d'audience.</p> <p>La Commission a fait de grands progrès pour assurer l'équité et la transparence de ses</p>	

¹ Le Système de gestion des affaires (SGA) de la Commission a servi à produire toutes les statistiques opérationnelles présentées dans ce rapport.



En définitive, ce sont les préoccupations en matière de relations de travail des fonctionnaires, qui sont normalement exprimées par l'intermédiaire de leurs agents négociateurs, et celles des employeurs de la fonction publique qui sont chargés de la gérer et de mettre en œuvre les programmes approuvés par le gouvernement de l'heure qui deviennent les facteurs déterminants de la charge de travail de la Commission, c'est-à-dire à la fois du nombre et des types de conflits qu'elle est appelée à régler.

Le nombre et la complexité des affaires dont la Commission est saisie exigent une grande compétence de ses commissaires ainsi qu'une grande stabilité organisationnelle. Néanmoins, la Commission vit régulièrement des périodes d'incertitude, en raison du contexte qui entoure la nomination et la prorogation de la nomination de ses commissaires, étant donné que, comme ils sont nommés par décret, leur sélection et leur nomination lui échappent, bien que la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique (LRTFP)* dispose que les nouvelles nominations à la Commission doivent être faites à partir d'une liste des personnes admissibles préparée par le président, après consultation des employeurs et des agents négociateurs. Qui plus est, la tendance récente favorise dans la plupart des cas des mandats de deux ans avec possibilité de renouvellement. Enfin, la prorogation de la nomination des commissaires est souvent annoncée peu de temps avant la fin de leur mandat, ce qui est une cause de stress et d'insécurité tant pour le commissaire intéressé que pour l'organisation dans son ensemble. Ces facteurs sont susceptibles de saper la capacité de la Commission de s'acquitter avec efficacité de son mandat.

Le projet de *Loi sur la modernisation de la fonction publique (LMFP)* déposé en février 2003 par la présidente du Conseil du Trésor du Canada établit le cadre pour de meilleures relations de travail dans la fonction publique, grâce à une coopération accrue entre les syndicats et la direction, étant entendu bien sûr que l'intérêt public doit prévaloir. S'il est adopté, la réforme législative d'envergure qu'il avance aura des répercussions considérables sur le fonctionnement de la Commission, dont le mandat sera élargi pour lui permettre d'offrir des services de recherche et d'analyse sur la rémunération ainsi que des services enrichis de médiation et de règlement des conflits, en plus de la fonction d'arbitrage des griefs dont elle est investie par la Loi actuelle.

Nous nous attendions, dans notre Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003, que l'évolution du climat des relations de travail risquait de susciter un plus grand nombre de demandes de suppléant d'agents négociateurs, ce qui allait nous obliger à tenir des audiences, effectuer des enquêtes et organiser des scrutins de représentation. Il est plus probable que ces prévisions vont se concrétiser au cours des deux prochains exercices.

CONTEXTE STRATÉGIQUE

La Commission des relations de travail dans la fonction publique est un tribunal quasi judiciaire indépendant établi par une loi chargé de l'administration des régimes de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique fédérale ainsi qu'au parlement. Elle fournit aussi des services de médiation et de conciliation, afin d'aider les parties à résoudre leurs conflits sans recourir à une audience officielle. L'annexe G contient une liste des lois que la Commission est chargée d'appliquer.

AVANTAGES POUR LES CANADIENNES ET LES CANADIENS

La Commission des relations de travail dans la fonction publique profite aux Canadiennes et aux Canadiens en favorisant et en soutenant des relations harmonieuses entre les fonctionnaires et leurs employeurs. Les activités de la Commission contribuent à réduire au minimum la possibilité de conflits de travail qui pourraient perturber l'exécution des programmes gouvernementaux.

La Commission offre aussi les services de soutien administratif nécessaires au Conseil national mixte, un organisme consultatif indépendant composé de représentants des employeurs et des employés chargé de se prononcer sur les questions d'intérêt pangouvernemental qui ne se prêtent pas à la négociation ponctuelle par unités. Il faut toutefois souligner que la Commission ne joue aucun rôle direct dans l'administration ni dans les activités du Conseil national mixte.

La Commission, en vertu d'une entente avec le gouvernement du Yukon, est chargée également de l'administration des régimes de négociation collective et d'arbitrage des griefs selon la *Loi sur les relations de travail du personnel enseignant* du Yukon et la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* du Yukon. Lorsquelle s'acquitte de ces fonctions subventionnées par le gouvernement du Yukon, la Commission agit en tant que Commission des relations de travail du personnel enseignant du Yukon et Commission des relations de travail dans la fonction publique du Yukon.

La Commission, dont les bureaux sont situés à Ottawa, rend compte de ses activités au Parlement par l'intermédiaire du président du Conseil privé de la Reine pour le Canada.



grâce aux principes de la fonction de contrôleur moderne, nous mettons au point un plan de formation en médiation élargie pour répondre mieux encore aux besoins de notre clientèle à cet égard.

C'est avec enthousiasme que j'envisage les transformations qui nous attendent; j'ai confiance que la Commission saura relever les défis.

Le président,

Yvon Tarte

grâce aux principes de la fonction de contrôleur moderne, nous mettons au point un plan de formation en médiation élargie pour répondre mieux encore aux besoins de notre clientèle à cet égard.

C'est avec enthousiasme que j'envisage les transformations qui nous attendent; j'ai confiance que la Commission saura relever les défis.

Le président,

Chaque année, quand je fais le bilan du rendement de la Commission des relations de travail dans la fonction publique, nos réalisations m'inspirent une grande fierté, et cette année ne fait pas exception. En plus de nous être acquittés de notre mandat législatif, nous avons répondu aux demandes d'aide et de conseils de nos clients dans différents domaines des relations de travail. L'essentiel est de trouver l'équilibre optimal, puisque chaque problème est unique et que chaque fonctionnaire et chaque ministre ont des besoins et des attentes qui leurs sont propres.

La Commission a été créée pour promouvoir et faciliter des relations harmonieuses entre les employés et les employés dans la fonction publique fédérale ainsi qu'au Parlement. Ces dernières années, elle a accordé une importance accrue aux approches innovatrices en vue du règlement des conflits dans le milieu du travail, plutôt que le processus plus structuré et plus classique de médiation est désormais mieux acceptée en tant que moyen d'éviter les affrontements, de sorte que les Services de règlement des conflits de la Commission sont de plus en plus en demande. En 2002-2003, la Commission a offert ses services de médiation dans quelque 291 affaires (griefs et autres différends). Pour encourager la médiation en tant que mécanisme de règlement des conflits, elle offre aussi un programme national de formation en négociation basée sur les intérêts et en médiation. Ce cours d'une durée de deux jours et demi est offert à la fois aux représentants des syndicats et de la direction, plusieurs fois par année.

Les pratiques de la Commission et l'importance qu'elle a donnée aux nouvelles méthodes de règlement des conflits sont tout à fait conformes aux principes sous-jacents au projet de *Loi sur la modernisation de la fonction publique* (projet de loi C-25), que le gouvernement a déposé le 6 février 2003. Le fait est, d'ailleurs, que de meilleures communications et une coopération accrue entre les parties pour s'attaquer aux difficultés dans le milieu de travail et pour surmonter ces problèmes sont la pierre angulaire du projet de loi dans lequel le gouvernement envisage un rôle très important pour la Commission, en vue de l'amélioration des relations de travail dans la fonction publique, qui est l'objectif global du nouveau cadre législatif proposé.

Si le projet de loi C-25 est adopté par le Parlement, la Commission sera transformée sur les plans tant structural qu'opérationnel, afin de pouvoir mettre en œuvre les changements qu'il va introduire. À l'heure actuelle, nous nous acquitons de nos fonctions même si le mandat des commissaires est de courte durée et si nos ressources humaines sont limitées. Il faut que nos clients puissent profiter pleinement du nouveau cadre législatif, et ce ne sera pas possible à moins que les ressources de la Commission ne soient nettement accrues. Au moment où j'écris ce message, nous nous préparons à relever les défis de demain. En plus d'envisager de façon concertée la relève, la continuité de nos activités et l'amélioration continue de la gestion de nos ressources



Table des matières

PARTIE I : MESSAGE DU PRÉSIDENT	1
PARTIE II : CONTEXTE STRATÉGIQUE ET RENDEMENT	3
CONTEXTE STRATÉGIQUE.....	3
RÉSULTAT STRATÉGIQUE	5
Résultat stratégique.....	5
Partenaires clés	5
Buts clés et résultats globaux.....	5
Liens entre le programme, les ressources et les résultats	8
Pratiques de gestion.....	10
ANNEXE A : TABLEAUX FINANCIERS RÉCAPITULATIFS	13
Sommaire des crédits approuvés	13
Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	14
Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	14
ANNEXE B : RAPPORT CONSOLIDÉ.....	15
ANNEXE C : ARBITRAGE DE GRIEFS	17
ANNEXE D : NÉGOCIATION COLLECTIVE.....	19
ANNEXE E : CONFORMITÉ AUX NORMES	21
ANNEXE F : SYNTHÈSE DES DEMANDES DE CONTRÔLE JUDICIAIRE DES DÉCISIONS RENDUES PAR LA COMMISSION	23
ANNEXE G : AUTRES RENSEIGNEMENTS.....	25
Liste des rapports exigés par la loi et des autres rapports de l'organisation.....	25
Lois appliquées par la Commission des relations de travail dans la fonction publique	25
Personnes-ressources pour plus d'information.....	26

Commission des relations de travail dans la fonction publique



Rapport sur le rendement

pour la période se terminant
le 31 mars 2003

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Stéphane Dion', written over a horizontal line.

L'honorable Stéphane Dion
président du Conseil privé de la Reine
pour le Canada et ministre des
Affaires intergouvernementales

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2003* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mtr@tbs-sct.gc.ca

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenses demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commentant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2003

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/67-2003
ISBN 0-660-62433-8





Commission des relations de travail dans la fonction publique Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2003



Public Works and Government Services Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2003



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2003

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/68-2003
ISBN 0-660-62434-6



Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2003 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

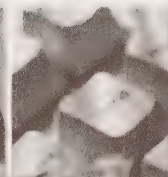
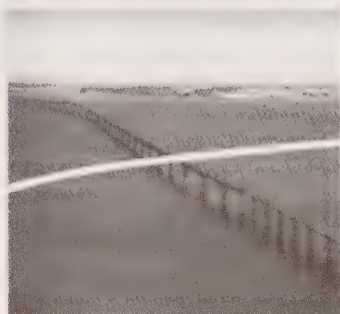
Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



Public Works and
Government Services
Canada

Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada



Departmental Performance Report

For the period ending March 31, 2003

The Honourable Ralph Goodale, P.C.
Minister of Public Works and Government Services Canada
Receiver General for Canada

Canada

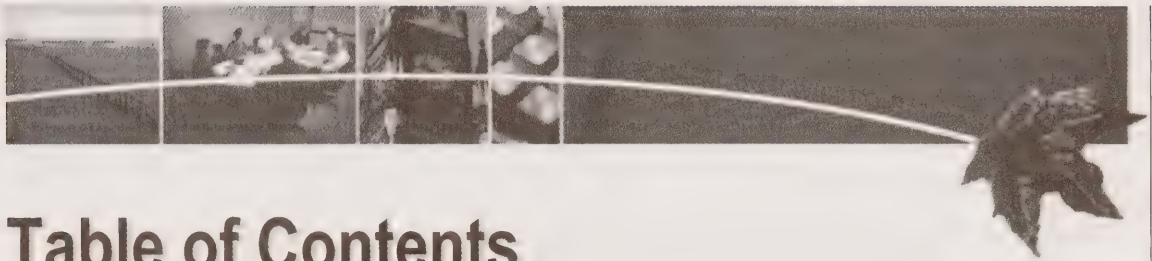
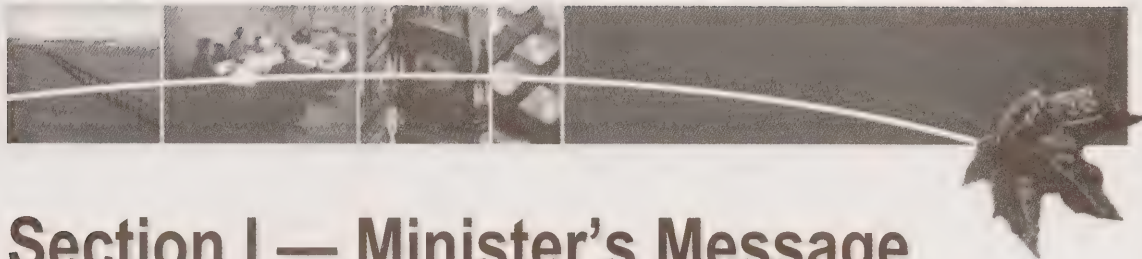


Table of Contents

Section I — Minister's Message.....	1
Section II — PWGSC Profile.....	3
Our Objective	3
PWGSC at a Glance	3
Business Line Structure	4
Expenditures	5
Performance Context	6
Performance Summary	7
Section III — Performance	11
Real Property Services.....	11
Supply Operations Service	20
Receiver General	26
Public Service Compensation.....	31
Telecommunications and Informatics Common Services	36
Consulting and Audit Canada.....	41
Translation Bureau	47
Operational Support	52

Annex A — Consolidated Reporting	59
Government On-Line.....	59
Procurement and Contracting.....	61
Materiel Management.....	61
Sustainable Development.....	62
Fuel Storage Tanks.....	64
Modern Comptrollership	64
Major Crown Projects	67
Alternative Service Delivery	79
Annex B — Financial Performance	81
Financial Performance Overview.....	81
Financial Tables:	
1: Authorities for 2002-03	82
2: Departmental Planned Versus Actual Spending by Business Line.....	83
3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	85
4: Revenues by Business Line	86
5: Statutory Payments by Business Line	89
6: Transfer Payments by Business Line	89
7: Resource Requirements by Organization and Business Line for 2002-03	90
8: Capital Projects by Business Line.....	91
9: Loans, Investments and Advances	92
10: Real Property Services Revolving Fund	93
11: Real Property Disposition Revolving Fund.....	94
12: Optional Services Revolving Fund.....	95
13: Telecommunications and Informatics Common Services Revolving Fund	96
14: Consulting and Audit Canada Revolving Fund.....	97
15: Translation Bureau Revolving Fund.....	98
16: Defence Production Revolving Fund	99
17: Contingent Liabilities	99
Annex C — Other Information	101
PWGSC Organization Chart.....	101
For Further Information	102



Section I — Minister's Message



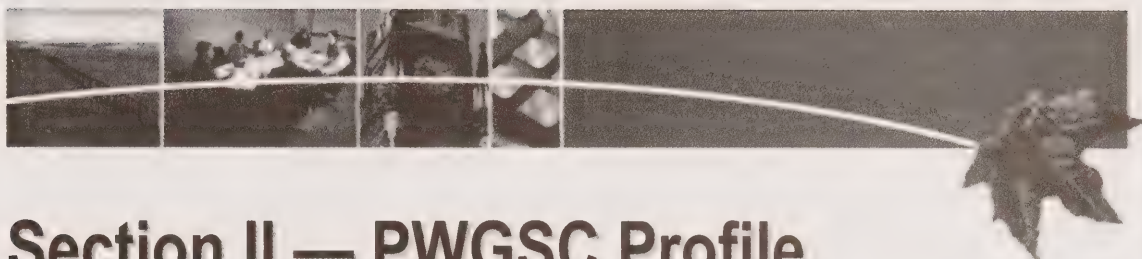
Public Works and Government Services Canada is a core department of the Government of Canada, providing a broad range of “common services” to more than 100 federal departments and agencies. All told, we handle some 60,000 procurement transactions every year, worth more than \$11 billion.

Because of the visibility and the magnitude of our activities, we are subject to some extra special scrutiny by the general public and by the Office of the Auditor General in defence of the interests of taxpayers. It's like living in a fish bowl, but I welcome the interest and the scrutiny. And I hope it drives me and my officials to ever-improving standards—in our knowledge of the marketplace, in our understanding of our clients' detailed requirements, in our planning for both immediate and long-term needs, in the execution of our business plan and in our relationship with the private sector.

The individual citizen's ability to trust public institutions and to have confidence in the processes of government lies at the very heart of democracy. And the people in this portfolio—in what we do and how we do it—are the custodians of a great deal of that trust and confidence.

In acquiring and managing for government everything from paper clips to vehicle fleets, consulting services to office towers, information technology to military helicopters—we need to deliver integrity, every step of the way. And among other things, that means priding ourselves on our internal focus on ethics, auditing, measurement and reporting.

So it's important that we do our job well. How the government looks and how well it performs can be affected, if we don't.



Section II — PWGSC Profile

This section identifies the objective of Public Works and Government Services Canada (PWGSC) and provides a profile of our operations along with a summary of 2002-03 expenditures. In addition, we provide a summary of our operating context, priorities and performance over the past fiscal year.

Our Objective

PWGSC delivers client-focused common services to government, ensuring best value for taxpayers. We provide innovative solutions for our clients, while respecting the values of prudence, probity and transparency.

By focusing on what we do best—providing efficient services within a framework driven by values—we help departments focus on what they do best—delivering results for Canadians.

PWGSC at a Glance

PWGSC provides common services to approximately 100 federal departments and agencies nationwide. We accommodate some 205,000 public servants and parliamentarians across Canada, and manage over six million square metres of space in some 2,500 locations. We are Canada's largest purchasing agent, administering over 60,000 contractual documents worth more than \$11.4 billion. We maintain Canada's accounts and carry out the federal government's banking and disbursing activities, which total almost \$1.3 trillion a year. Our data centres are similar in size to those of the largest Canadian banks and we make some 222 million payments to Canadians annually, approximately 68% of which are electronic.

Key Facts

- PWGSC has an annual budget of over \$4 billion.
- We have a workforce of some 13,000 employees in the National Capital Area and 5 regions.
- We manage buildings in 2,500 locations across Canada.

In addition, PWGSC plays a key role in delivering the government's information management and technology infrastructure. We provide a wide array of services that range from public service pay and pension to telecommunications, management consulting and audit, and translation services.

By the very nature of these activities, we offer Canadians a unique window on how their tax dollars are spent. And while factors such as the number of procurement transactions we handle and the amount of space we manage are vital components of our mandate, there is even more at stake in how we do things. Our role as a common service provider demands that we deliver top-quality service and, at the same time, uphold the values of prudence, probity and transparency. This is not an easy job in an environment where clients demand faster and cheaper service, but also where people expect and want us to play by the rules. Indeed, it is precisely in the combination of *what* we do and *how* we do it that we help earn the confidence of Canadians in government integrity.

Business Line Structure

The department manages its major activities under the Government Services Program. Our eight business lines are:

- Real Property Services;
- Supply Operations Service;
- Receiver General;
- Public Service Compensation;
- Telecommunications and Informatics Common Services;
- Consulting and Audit Canada;
- Translation Bureau; and
- Operational Support.

The first seven business lines are focused on the needs of government clients and Canadians. The Operational Support Business Line provides support services to our other business lines. In each case, our efforts are guided by an overall business line objective that, in turn, is supported by a series of planned results. Section III of this report therefore provides performance information in terms of the business line objective and specific results that business lines planned to achieve.

Our business line structure will be reconsidered next year as part of a planned review of our Planning, Reporting and Accountability Structure. This review will, among other things, confirm the strategic outcomes that the department is seeking to achieve and the means by which we assess performance against those outcomes. We also expect the review to entail the development of a logic model that illustrates the relationships between the department's strategic outcomes and intermediate-level outcomes, outputs and activities. Our aim is to continually improve

management approaches so that we can be clearer and more transparent about our plans and performance.

Expenditures

The department's planned spending, total authorities, actual spending, and full-time equivalents for 2002-03 are presented in the following table, along with an explanation of key variances.

Net Expenditures 2002-03			
	<i>(in millions of dollars)</i>		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual
GOVERNMENT SERVICES PROGRAM			
• Operating, Capital, Grants and Contributions and Statutory Votes			
Gross Expenditures	2,692.7	3,260.0	3,153.3
Less: Revenues credited to the Vote	455.6	720.3	715.9
Net Expenditures	2,237.1	2,539.8	2,437.4
• Revolving Funds Authorities			
Gross Expenditures	1,274.7	1,274.7	1,362.7
Less: Respendable Revenue	1,288.6	1,288.5	1,377.2
Net Resources (Provided) Used	(13.9)	(13.8)	(14.5)
DEPARTMENTAL TOTAL	2,223.3	2,526.0	2,422.9
FULL-TIME EQUIVALENTS	12,454	12,454	13,270

Totals may not add up due to rounding.

Note:

(1) Queens Quay West Land Corporation (QQWLC) responsibilities, under the Crown Corporations Program, along with Corporate Implementation Group responsibilities were transferred to Transport Canada effective April 1, 2002 and should be reported by Transport Canada in their Departmental Performance Report.

The variance between planned spending and total authorities is mainly attributed to additional funding received for various Government On-Line initiatives, government-wide accommodation, collective agreements and for the acquisition of the Skyline Campus. The decrease in the actual from the total authorities relates to lower costs due to project slippage and seasonal delays, as well as the annual return to the consolidated revenue fund of employee benefit costs related to the separately controlled allotment. See the Financial Performance Overview in Annex B for further details.

Performance Context

In 2002-03, the department completed a number of reviews—some of which were driven by external factors while others focused on internal considerations. On the external front, we commissioned a Service Delivery Task Force to consider service delivery barriers. Recommendations of the Task Force subsequently resulted in a major restructuring of the

department's organization. In November 2002, a new Operations Branch was created for delivering services in real property, procurement, and telecommunications and informatics. Program branches were also created in these areas to promote business innovation, policy and strategic management. A new Corporate Policy and Infrastructure Branch brought together various internal services previously managed across other branches. Given the breadth of the restructuring, change management issues were the focus of heightened management attention over the past fiscal year.

As a common service provider and a steward of public funds, PWGSC must continue to address the needs and expectations of its clients in the context of available resources and value for money. Toward that end, in 2002-03, we assessed our financial capacity to sustain the delivery of our operations. The assessment confirmed that the department faces significant resource pressures associated mainly with increased client expectations, the growing need of government and the need to replace aging departmental infrastructure, particularly in the informatics area. Without adequate resources, certain of the department's services will face greater risk of systems breakdown, non-delivery, or client dissatisfaction.

PWGSC is continuing to work with Treasury Board Secretariat to address resource issues, particularly within the context of the expenditure and management reviews now underway as part of the government's 2003 Budget commitments. The goal of these reviews is to ensure that our programs are not only relevant and effective, but also affordable. We expect to identify decisions emerging from the reviews in our 2004-05 *Report on Plans and Priorities*. These decisions are also expected to influence the review of the department's Planning, Reporting and Accountability Structure previously referenced in the context of our business line structure.

In addition to the assessment of our resource position, the department's management capacity was assessed under the Modern Comptrollership initiative. The assessment, completed in July 2002, found that the department is seen as a strong steward of public resources, that the audit function is sound and professionally executed, and that our values and ethics program is well regarded. But the assessment also identified improvements needed to enable better decision-making. Areas for improvement include the department's funding mechanisms, resource models, information systems, and more tightly integrated management approaches. These areas posed significant challenges for the organization—challenges we are continuing to address.

For example, we are working towards a stronger and more integrated approach to risk management. The capacity assessment confirmed that a number of risk management systems and practices are in place across the business lines, some of which are referenced in this performance report. However, the assessment also pointed to the need for a better organization-wide approach to managing risk. We are therefore currently developing a corporate risk profile to bring more precision to the risks that could significantly influence the achievement of business objectives. Work related to risk management will be linked to planned improvements in the integration of

performance information in an overall effort designed to improve the information available for decision-making.

The department is committed to building our capacity in integrated risk management and other critical areas. We also recognize that success in meeting our commitments ultimately depends on the people at PWGSC. Managing a large and diverse workforce of over 13,000 people with specialties that range from areas like engineering and architecture to compensation, translation and management consulting, is a big endeavour. Also, an aging workforce with ever-increasing retirement rates expected over the next five years magnifies the challenges of this job. Furthermore, while the results of the 2002 Public Service Employee Survey were better than the 1999 survey results, three areas were identified as challenges: workload/work-life balance; harassment/discrimination; and the transparency of selection and classification processes. We have developed an action plan to focus on these areas and to link to other departmental objectives and initiatives, such as proactive conflict resolution initiative, and classification and staffing reform initiatives.

Finally, in 2002-03 we continued to address risks and challenges that came from unexpected sources, such as those the department faced with the Sponsorship contract enquiries. An internal departmental audit identified some contract irregularities in this program in 2000, and the Minister of Public Works and Government Services asked the Auditor General to review some of the contracts. The Auditor General's Report in May 2002 and the subsequent review of the House of Commons Standing Committee on Public Accounts raised the issue to national prominence. Although program responsibility for Sponsorship was transferred to Communications Canada in September 2001, PWGSC maintained responsibility for contracting. In collaboration with the President of the Treasury Board and Communications Canada, PWGSC participated in a Treasury Board review of the sponsorship and advertising programs, which led to the announcement in December 2002 of key changes, strengthening the management of this program and improving its value for Canadians. The redesigned sponsorship program is now based on four key principles: value for money, stewardship, flexibility and transparency.

Performance Summary

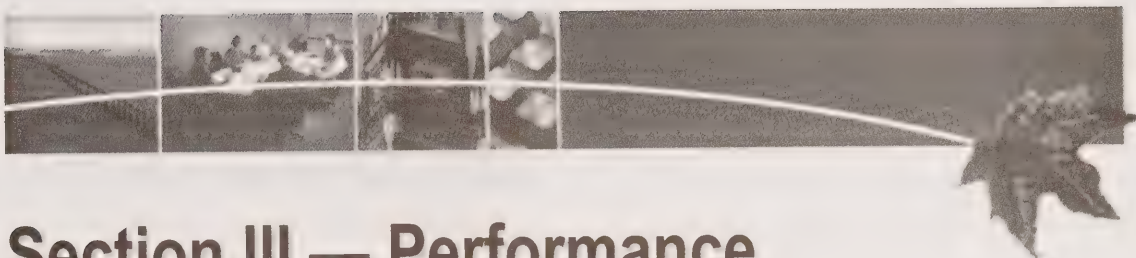
In our *Report on Plans and Priorities* for 2002-03, we set out five key priorities:

- improving our contribution to government and Canadians;
- improving our services;
- promoting and facilitating electronic government;
- becoming an organization of choice; and
- ensuring best value for taxpayers.

The table that follows is organized by departmental priorities. It highlights some outcomes related to each priority and provides page references where further detail can be found in this report.

Priority	Outcomes	Page References
Improving our contribution to government and Canadians	<ul style="list-style-type: none"> We continued to manage the Long Term Plan for the Parliament Buildings and the \$52-million renovation of the Library of Parliament. We further greened our operations and ensured the sustainability of our buildings and operations. We worked with Health Canada to purchase sufficient doses of smallpox vaccine to protect Canadians in the event of a bio-terrorism attack. We worked with the Department of National Defence on a priority basis to ensure that our soldiers had the supplies necessary to meet Canadian obligations in Afghanistan and elsewhere in the world. We supported 25 government-wide projects through our specialized consulting and audit services. 	<p>18, 71</p> <p>15, 25, 62, 63</p> <p>23</p> <p>23</p> <p>43</p>
Improving our services	<ul style="list-style-type: none"> Client departments and agencies have easier access to accommodation and purchasing information through various new Web sites. We implemented the Receiver General Buy Button that makes it easier for departments to accept on-line credit card payments. A Web-based format was developed for public service benefit statements that will allow employees to easily access their own records. 	<p>17, 24</p> <p>28</p> <p>33</p>
Promoting and facilitating electronic government	<ul style="list-style-type: none"> The Electronic Supply Chain program generated a significant increase in the value of electronic procurement orders in 2002-03. We connected over 100 departments and agencies to the Secure Channel infrastructure. We ensured the Canada Web site was available to the public, 99.99% of the time, 24 hours a day, 7 days a week. We created a new Technolinguistic Service that helps government organizations better meet their Government On-Line objectives. 	<p>23</p> <p>38</p> <p>39</p> <p>49</p>

Priority	Outcomes	Page References
Becoming an organization of choice	<ul style="list-style-type: none"> • We invested in the development of our people and launched the “Year of E-Learning” to encourage employees to explore new learning opportunities on-line. • We further promoted shared values and ethics. • The second Public Service Employee Survey done in 2002 revealed improvements in the work environment. 	18, 25, 40, 46, 51, 55, 65 45, 65 56
Ensuring best value for taxpayers	<ul style="list-style-type: none"> • The utilization of our buildings and office space has continued to improve (by 1.7% this year alone). • We expanded our e-procurement service to allow federal, provincial and municipal clients to order cars and trucks on-line—4,700 standard vehicles were purchased in 2002-03. • We issued 222 million payments, of which 150 million were direct deposits, and avoided costs of \$79.4 million through the elimination of postage and paper costs for these payments and through lower banking costs for electronic payments. • The Public Service Compensation workload increased by 21% from 1997 with no additional increase in compensation resources. 	14 22 27 34



Section III — Performance

In this section, we outline performance by business line. For each business line, we present a brief description of responsibilities and a summary of expenditures. We also provide an overview of performance and report on the planned results that were set out in our *Report on Plans and Priorities* for 2002-03.

Government Services Program

Real Property Services

Objective

To provide clients with a full range of real property services, including innovative solutions, strategic and expert advice, and to contribute to policy priorities that support the Government of Canada in the delivery of programs for Canadians.

Description

The Real Property Services (RPS) Business Line provides real property leadership and stewardship to the federal government as the custodian of federal office and common-use facilities, laboratories, various engineered public works (e.g. bridges and dams), and national historic sites such as the Parliamentary Precinct and heritage assets across Canada. We add value to government by contributing to preserving Canada's federal heritage buildings, providing leadership in

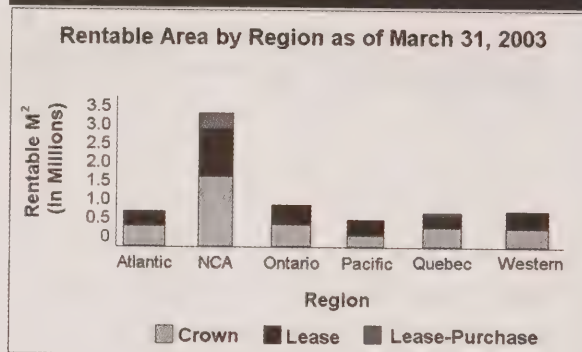
Key Facts

- PWGSC provides work environments for almost 205,000 federal employees in 100 departments and agencies in about 2,500 locations across Canada.
- We are custodian for \$7 billion worth of federal real property.
- PWGSC manages 6.4 million square metres of rentable space of which 3.4 million is Crown-owned, 2.5 million is leased and 0.5 million is lease-purchased.
- We acquired 4 major office buildings over the reporting year (total value of \$209.5 million).

sustainable development, being good neighbours, and promoting accessibility for persons with disabilities.

RPS has two service lines: accommodation and holdings, and services. We manage office accommodation for the federal government, including the acquisition, operation, maintenance, building, repair and disposal of federal real property. Figure 1 shows the distribution of our real property inventory by region. We also provide expert advice, and professional and technical services (including architecture, engineering, sustainable development, real estate, asset and facilities management) to government departments and agencies.

Figure 1



RPS, on behalf of the Government of Canada, is also responsible for the Payments in Lieu of Taxes (PILT) program. PILT makes payments to Canadian taxing authorities, comparable to property taxes, for federal property. For the reporting year, these payments were \$407.5 million to 1,700 taxing authorities.

The business line's planned spending, total authorities, actual spending and full-time equivalents for 2002-03 are presented in the table on the next page, along with an explanation of key variances.

Net Expenditures 2002-03			
	(in millions of dollars)		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual
FEDERAL ACCOMMODATION AND HOLDINGS			
SERVICE LINE			
• Operating, Capital, Grants and Contributions and Statutory Votes			
Gross Expenditures	1,971.6	2,286.8	2,187.7
Less: Respendable Revenue	259.6	436.5	432.4
Net Expenditures	1,712.0	1,850.3	1,755.3
SERVICES SERVICE LINE			
• Real Property Services Revolving Fund			
Gross Expenditures	776.4	776.4	826.6
Less: Respendable Revenue	776.4	776.4	826.6
Net Resources (Provided) Used	-	-	-
• Real Property Disposition Revolving Fund			
Gross Expenditures	3.8	3.8	5.6
Less: Respendable Revenue	20.4	20.4	17.9
Net Resources (Provided) Used	(16.6)	(16.6)	(12.3)
BUSINESS LINE TOTAL	1,695.4	1,833.7	1,743.0
FULL-TIME EQUIVALENTS	4,530	4,530	4,834

Totals may not add up due to rounding.

The variance between authorities and actual spending is due mainly to project delays caused by uncertainties in contracting and project delivery, as well as the annual return to the Consolidated Revenue Fund of employee benefit costs related to the separately controlled allotment.

Performance Overview

RPS met or exceeded the majority of its performance expectations and targets for the 2002-03 fiscal year.

Over the reporting period, we faced several challenges. These included improving and enhancing service delivery, renewing our inventory and information management and technology systems, and addressing our human resource needs. We managed our real property portfolio while contributing to the government's sustainability objectives. We ensured continued value for money, while taking into account a rapidly changing real estate market, an aging inventory and increased client demand for space. We continued to focus on enhancing our value to clients, greening government operations, improving service delivery capacity through partnerships, and ensuring the effective stewardship of government's real property. Highlights for the year include:

- An award granted by Indian and Northern Affairs Canada granted to the client-service team for the timely and efficient supply of accommodation through the fit-up of the Montclair building in Gatineau, Quebec.
- A National Tenant Survey of over 32,000 building occupants was conducted using a computer-aided telephone interview system that saved an estimated 500,000 sheets of paper.
- The affiliation between RPS and Brookfield Lepage Johnson Controls has demonstrated improved service delivery as well as innovation through high client satisfaction ratings and performance based on outcomes rather than process.
- The strategic acquisition of space in a cost-effective manner, by taking advantage of market conditions in the National Capital Area (NCA), to meet anticipated public service growth and inventory renewal requirements.

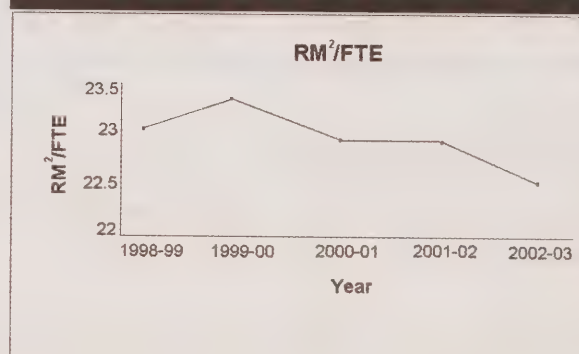
Performance Analysis

The results planned for the reporting year and performance achieved by Real Property Services are set out below. The performance data contained in this report are based on RPS' review of its real property information as of March 31, 2003.

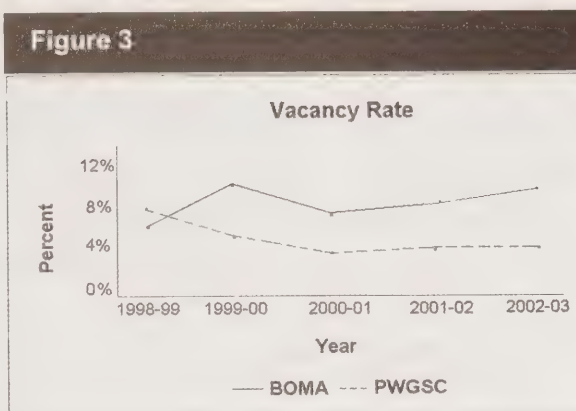
Planned Result: Effective and efficient accommodation and related services that deliver safe, healthy, productive and environmentally sound workplaces for the Government of Canada

Accommodation usage: We monitor three measures to indicate the effective and efficient use of office accommodation. The rentable square metres (RM²) per full-time equivalent (FTE) decreased by 1.7% (as indicated in Figure 2), whereas the rental cost per RM² as well as per FTE both increased marginally at 3.4% and 1.7%. These measures indicate that while overall cost of space increased slightly, the use of space improved. By maximizing the use of space, we were able to partially offset the increase in cost for space.

Figure 2



Vacancy rates: The national vacancy rate for office Crown-owned inventory remained at 3.7% for 2002-03, meeting our target of 4% or below. Effective management of our portfolio, including the expansion in government programs and the disposal of surplus buildings, has contributed to maintaining the low vacancy rates. For 2002-03, PWGSC's rate was significantly lower than the industry benchmark, the Building Owners and Managers (BOMA) rate of 9% for office facilities (see Figure 3).



Capital reinvestment: Our National Investment Strategy (NIS) identifies the need to maintain the value of the Crown-owned office and common use portfolio by re-capitalizing 4% of the inventory every year. This would result in renovating or replacing the entire portfolio every 25 years, in line with the average economic life of major building systems and, as such, maintaining a safe, healthy and productive workplace.

Since 1995-96, our capital budget has not been protected against inflation and is now funded to achieve a re-capitalization rate of 3.3% of our inventory annually. This increases the existing pressure on the operating and maintenance budgets and the overall reinvestment cost. In 2002-03, we achieved a 3.1% re-capitalization rate against a target of 3.3%.

Sustainable development: To support the Federal government in meeting Canada's Kyoto commitments, we have taken a leadership role in reducing greenhouse gas emissions in our operations and activities through the Federal House in Order initiative. We have shaped a strong environmental management framework and established concrete targets that will facilitate more energy efficient processes, innovative building technologies and better fleet management systems.

Over the reporting period, we have made progress towards the completion of 23 targets that pertain to real property in PWGSC's Sustainable Development Strategy. We met eight of our targets and most of the other targets are on track. However, particular attention will be placed on two high-risk targets related to asbestos management plans and environmental training. For those commitments, which require corrective action, recovery plans have been developed and are being implemented.

PWGSC has made progress in the area of water conservation, waste reduction and green house gas emissions. PWGSC has also demonstrated leadership towards the preparation and implementation of Environmental Emergency Response Plans. Further details can be found in Annex A – Consolidated Reporting and in the *PWGSC Sustainable Development Performance Report* (<http://www.pwgsc.gc.ca/sd-env/text/performance-report-e.html>).

Planned Result: Strategic and expert real property advice and value-added services required by client departments and agencies to deliver programs and services to Canadians

Project efficiency: In response to client concerns, we set a target to improve by 10% the number of projects delivered on time and on budget. In 2002-03, project timeliness showed its first gains after a four-year decline, an improvement of 3% over the previous year.

However, there was a decline of 6% on the percentage of projects delivered within budget. Client changes and other external factors such as site conditions or other regulatory agency requests were the principal reasons for cost increases beyond the original budget.

We have identified a series of recommendations for enhanced project delivery with the intent of implementing the recommendations over the next two years.

Planned Result: A high level of client satisfaction with those service delivery aspects important to our clients

Tenant satisfaction results: Over 32,000 tenants were interviewed for the 2002-03 National Tenant Satisfaction Survey administered by Statistics Canada. Overall satisfaction with services in buildings remains at 90%, unchanged from the previous year. The top two service attributes tenants would like to see improved are air circulation and temperature control.

Planned Result: Contribute to government policy and program priorities and initiatives

Recognition: We have continued to support government policy and program priorities, especially in the following areas: Good Neighbour Policy; Homelessness; Sustainable Development; Government On-Line; Greening of Government Operations; and the National Historic Places Initiative.

We are focused on sustainable communities and buildings. Our Good Neighbour Policy commits PWGSC to take into account a broader range of sustainability considerations when identifying accommodation solutions for departments. We achieve this by considering local plans and priorities while addressing other federal policy objectives, client needs and cost considerations. As well, we continued to concentrate on the benefits of a “green” building—lower energy costs, improved air quality and reduced global warming impacts.

We have made significant progress in support of Government On-Line. Examples include:

- Client departments and agencies now have on-line access to all policies from the Office of the Chief Appraiser of Canada.
- A Payments in Lieu of Taxes (PILT) Applications Internet Web site was developed and offers a good example of intrajurisdictional collaborative technology.
- The Office Accommodation Services Reporting Web site (known as OASRep On-Line) offers clients fast, easy and interactive access to PWGSC's real property data on their departmental occupancies, including preformatted reports detailing office accommodation costs, as well as current and planned occupancies. We now have a total of 101 client users representing 18 departments and agencies.
- The Buildings On-Line Web site, including 13 buildings across Canada in our initial launch, provides a central information point for building occupants, offering information on building-related events, activities and important news about the workplace.

Planned Result: Effective management of the capital, operations, and maintenance budgets and revolving funds

Budget Management and Federal

Accommodation and Holdings Service Line:

RPS was managed with great care to ensure that operating and capital year-end expenditures were within 2% of budget, excluding the mandatory operating lapse representing employee benefits and health care. The **operating** lapse of \$2.3 million, or 0.2% of the budget, was considerably less than the previous year's \$9.2 million and well below the target. A summary of the facilities costs is provided in Figure 4.

Figure 4	
Facilities Costs - Operating	
<i>(in millions of dollars)</i>	
Crown-owned buildings--operating & maintenance	481.3
Leased accommodation	806.2
Lease-purchase accommodation	130.3
Administration of facilities	141.0
Payment in lieu of taxes	140.0
Bridges and highways	24.0
Gross expenditures	1,722.8
Revenue	(432.4)
Net Expenditures	1,290.4
Program Administration	22.1

The **capital** lapse was \$28.2 million, or 6.1% of the budget. The lapse is largely attributable to project delays caused by an early winter season; changes in project plans related to Parliamentary Precinct and other inventory in the NCA; and the purchase of a building at a lower than expected price. While the capital lapse reflects a decrease in performance from the previous fiscal year, processes are being put in place to monitor the major capital project requirements and allocations more closely.

The Real Property Services Revolving Fund (RPSRF) is a financial account used for the management of optional real property services. PWGSC is committed to breaking-even, on a

commercial accounting basis, in operating these services. For 2002-03, the RPSRF had a slight operating deficit of \$2.9 million, which represents less than 1% of revenue from clients.

Parliamentary Precinct: There is a 25-year Long Term Vision and Plan for the Parliamentary Precinct, which is managed as a Major Crown Project. The three main projects currently in progress are the Library of Parliament, Wellington Building and the Bank Street Building. For more information, please see Major Crown Projects in Annex A.

Planned Result: A skilled, knowledgeable, productive and motivated workforce

Learning: We continued to build internal capacity for a skilled, knowledgeable, representative and productive workforce by investing significantly in our Management Trainee Program. This program attracts a young, talented workforce and encourages them to compete successfully at the manager level. In addition, we developed and piloted new manager training, and advanced recruitment and training programs for building service technicians and property managers. We encouraged employees to learn and develop their skills through promotion of Web site access to learning resources and individual employee learning plans. Over this past year, the number of employees with a learning plan increased to 91% from 54% in 2001-02.

Official Languages: As of March 31, 2003, 81% of our employees in 1,480 bilingual positions met the language requirements. The percentage has decreased slightly over the previous year due to a 20% increase in the number of bilingual positions.

Employment Equity: Visible minorities and persons with disabilities continued to be under-represented for most categories. There was an increased representation of women in the Executive and Technical categories.

Management Practices

Throughout the performance period, we faced a variety of challenges. To improve the quality of information used in decision-making, we initiated a data integrity strategy for our business applications. The strategy helped improve the completeness of data in the targeted systems during the year.

We are on track in meeting the commitments contained in the departmental action plan that responds to Chapter 8 of the December 2002 Report of the Auditor General of Canada, "Acquisition of Office Space – Public Works and Government Services Canada", tabled in the House of Commons on June 6, 2003. The department is committed to implementing, monitoring and reporting on progress with respect to the action plan. The action plan commitments will appear in the government response to the Nineteenth Report of the Standing Committee on Public Accounts (SCOPA) to be tabled on or before November 3, 2003 in the House of Commons. In the Nineteenth Report, SCOPA supported the Auditor General's recommendations and called for

PWGSC to ensure that its *Departmental Performance Report* contain information on the progress of the action plan starting with the fiscal year ending March 31, 2004. Detailed reporting to SCOPA of progress on the action plan will be done by March 31, 2004.

In addition, the OAG indicated that improvement was necessary in the gathering of timely client accommodation demand information. Because we share roles and responsibilities with client departments, we do not control all the factors that affect the economy and efficiency of office space acquisition. Clients' lack of ability to forecast their requirements beyond one or two years hinders our collection of client demand information. A review of methodology and analysis tools is under way to improve results in this area.

Concurrently, we are strengthening our Investment Management Framework and moving toward portfolio acquisitions to address the forecasting challenge. We are using the Capital Asset Planning system to enhance long-term portfolio planning. As well, we have begun acquiring space before reaching agreements with specific clients to occupy the space. This allows us to take advantage of favourable prices and provide more timely accommodation, while assessing and accepting the financial risk of acquiring space.

Supply Operations Service

Objective

To provide government with expertise in procurement and related common services, as well as asset disposal services.

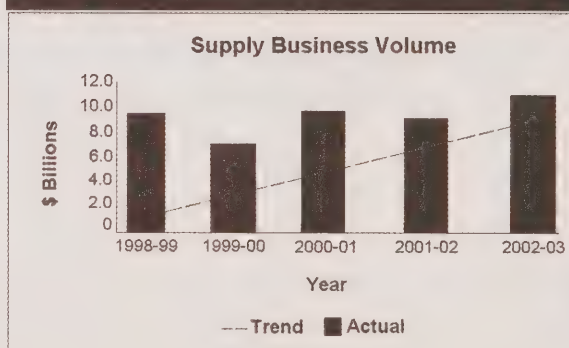
Description

The Supply Operations Service (SOS) Business Line acquires goods and services on behalf of the federal government; over 60,000 contractual documents (i.e., original contracts, standing offers, amendments, purchase orders, etc.) were awarded in fiscal year 2002-03. We manage the supply process by assisting clients with requirements definition, bid solicitation and evaluation, and contract negotiation and administration. We manage all procurement-related aspects of major projects valued at over \$100 million. SOS also provides certain specialized services to client departments, such as marine inspection and technical services; industrial security and personal security screening services; management of seized property, controlled goods and travel; standards for and certification of products and services; registration of quality (ISO 9000) and environment (ISO 14001) management systems; and asset disposal services.

Key Facts

- Over 60,000 contractual documents, worth \$11.4 billion and covering 15,000 goods and services, were awarded—a 10% increase from 2001-02 (see Figure 5 below).
- 2,044 contracts, worth \$270 million, were awarded to Aboriginal companies.
- The number of seized property files quadrupled between 1999 and 2003 (from 3,800 to 18,000).

Figure 5



The business line's planned spending, total authorities, actual spending and full-time equivalents for 2002-03 are presented in the table on the next page, along with an explanation of key variances.

Net Expenditures 2002-03			
	(in millions of dollars)		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual
• Operating Vote			
Gross Expenditures	142.0	172.9	177.5
Less: Respendable Revenue	27.4	44.2	44.2
Net Expenditures	114.6	128.7	133.2
• Optional Services Revolving Fund			
Gross Expenditures	116.2	116.2	100.3
Less: Respendable Revenue	116.3	116.3	99.1
Net Resources (Provided) Used	(0.1)	(0.1)	1.1
BUSINESS LINE TOTAL	114.5	128.6	134.4
FULL-TIME EQUIVALENTS	1,700	1,700	1,971

Totals may not add up due to rounding.

The variance between the planned and actual spending in the operating vote is due to additional funding received for the Electronic Supply Chain (Government On-Line) initiative and collective agreements. The variance in the Optional Services Revolving Fund between planned and actual spending is due to lower than expected sales to provinces in the Vaccine Program (Influenza Vaccine). For the Net Resources Used, the amount represents a delay in external receivables in the Vaccine Program to be recovered in 2003-04.

Performance Overview

Overall, SOS has made good progress with respect to its plans and priorities for 2002-03. We continued to maintain vigilance in addressing the needs of our clients, while supporting the principles of fair and transparent procurement processes, best value for tax dollars spent and conformity with Canada's trade obligations. We also provided guidance and sound advice in relation to best procurement practices and contract administration. The Risk Advisory Services have been extensively involved in developing specific tools for PWGSC's implementation of the Treasury Board policy limiting contractor liability in procurement contracts.

Over the reporting period, Canada's national security became a priority. We played a key role by ensuring that the Government of Canada purchased the supplies necessary to respond to any potential bio-terrorism attack and emergency requirements.

The Electronic Supply Chain program is a key contribution to the Government On-Line initiative. We made good progress in 2002-03 with a significant increase in the value of electronic procurement orders. We expect that the Government of Canada Marketplace will further enhance the delivery of the on-line purchasing service in the near future.

Finally, we took a leadership role, together with TBS and the Department of National Defence, on the government-wide Procurement Reform Initiative to improve government practices.

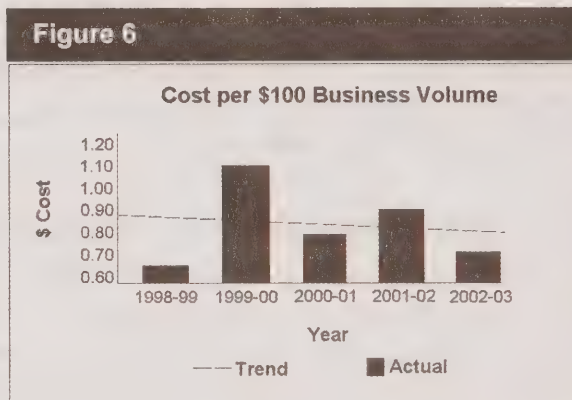
Performance Analysis

The results planned for the reporting year and performance achieved by the Supply Operations Service are set out below.

Planned Result: Cost-effective delivery of procurement and related services

Cost-Effectiveness: We continued to provide cost-effective services to the Government of Canada. Highlights include:

- As shown in Figure 6, the total cost per \$100 business volume has decreased by 24% compared to 2001-02, down from \$0.92 to \$0.70. The cost increase in 2001-02 was attributable, in part, to the increased costs for the Controlled Goods Program, which was implemented that year.
- Our National Fuel Procurement Program issues standing offers worth over \$300 million annually for automotive diesel, heating oil, as well as marine and aviation fuel. The program's Intranet site provides information on current and historic monthly fuel price changes and Notice of Standing Offer terms and conditions, enabling client departments to take advantage of this on-line service, which reduces the lag time between the date of price calculation and the effective date of price change and provides client departments the opportunity to time their purchases at the most advantageous prices. It also achieves annual recurring savings estimated at \$14,000 resulting from the elimination of printing services and postage costs associated with the distribution of Notice of Standing Offer terms and conditions and monthly price change amendments.
- We released our newest and most advanced application for on-line procurement of standard vehicles, including cars and light trucks. The standing offers procurement process is competitive and dynamic. Last year, almost 4,700 vehicles, worth \$121 million, were purchased.



National Priorities and Security: Canada's national security interests created important priorities for SOS during the reporting year. Our procurement efforts supported:

- the national anti-terrorism strategy through our plans to purchase, on behalf of Health Canada, sufficient smallpox vaccine to protect Canadians in the event of a bio-terrorism attack;
- Operation Apollo, Canada's contribution to the world coalition's fight against terrorism, for which we procured equipment, clothing and supplies for our troops serving overseas. Responding to the emergency requirements, we were able to accelerate the acquisition of urgently needed materiel and technology; and
- the 2002 G8 Summit in Kananaskis, Alberta, for which we planned and managed all the logistics, including providing facilities and procurements for a multitude of requirements.

Maritime Helicopter Project: The previously approved procurement strategy was changed and now calls for the release of a single Request for Proposal (RFP) to replace the fleet of Sea King helicopters. The RFP will be issued in fiscal year 2003-04.

Electronic Supply Chain: The e-Purchasing initiative launched in December 2000 enables the electronic submission of requisitions for certain goods and services and the placement of orders against standing offers and catalogues. The value of orders received electronically was \$35 million against an anticipated \$22 million.

The current Government of Canada Marketplace (GoCM) project will further enhance the delivery of acquisition services by establishing a single on-line marketplace available to all federal departments that choose to participate. It will enable and support many of the government's supply chain business processes, from electronic access, control, purchasing, payment, to reporting, within an efficient and secure electronic environment. We expect to issue the contract in the last quarter of 2003-04 and complete the final definition of the service in the first quarter of 2004-05, with an anticipated start of service implementation and operation by the last quarter of 2004-05.

Quality Assurance: We are committed to responding to audits and decisions of the Canadian International Trade Tribunal (CITT). The following items are notable:

- In response to the Eighth Report of the Standing Committee on Public Accounts, as well as to the concerns of the Auditor General about procurement activities in support of Health Canada's Canadian Health Network, we carefully monitored our use of Advance Contract Award Notices (ACANs), contract coding, and the possibility of contract splitting. We agreed to report back to the Standing Committee on these matters by December 31, 2003.

- We had targeted a 50% PWGSC-favourable CITT rate. In 2002-03, 52 complaints were filed with the CITT against PWGSC procurements: 46% were dismissed; 10% were withdrawn; 21% were not valid; and 23% were valid. This is a minor decrease when compared with 66 complaints filed in 2001-02 where 24% of the cases were declared valid. The decisions against the department did not raise significant new issues that would require the development of revised policies and/or procedures.

Interdepartmental Procurement Reform Initiative: PWGSC is a lead player, together with TBS and the Department of National Defence, in the government-wide Procurement Reform Initiative. The expected result of this initiative is a more timely, effective and efficient procurement system. During the reporting period, our efforts continued to focus on three fronts: strengthening the policy framework, streamlining and improving the process, and renewing and developing human resources.

Planned Result: Increased transparency and access for suppliers wishing to do business with the government

Supplier Registration Information (SRI): We created Contracts Canada as an interdepartmental Web initiative (<http://www.contractsCanada.gc.ca>) to improve supplier and buyer awareness and simplify access to federal government purchasing information. PWGSC is committed to increasing the number of SRI users. Thirteen new user departments were added during 2002-03. Currently, 31 partners (departments and agencies) participate in this initiative. We also funded SRI service enhancements through two new versions and continued developmental work on new functionalities.

Planned Result: Effective delivery of specialized services, including traffic management

Government Travel Modernization Project (GTMP): In conjunction with TBS, PWGSC has undertaken a major initiative to provide Canadian government travellers with end-to-end, state-of-the-art travel solutions. A contract for the Shared Travel Services Initiative (STSI), formerly known as the Government Travel Modernization Project (GTMP), was to have been issued by December 2002. The project was delayed because of the unexpectedly large volume of requirements to be evaluated and lack of funding. This initiative has now been made a Major Crown Project, as shown in Annex A. It is expected that the contract will be awarded in the fall of 2003, with full implementation by April 2005.

Planned Result: Maintain and enhance our professional capacity through employee development and recruitment

Recruitment and retention: The knowledge and professional capacity of our employees is central to the effective operation of the procurement function in government. We continued to take important steps in the development of our people, such as:

- A Human Resources Plan was developed that integrated external recruitment, internal opportunities, official languages goals and employment equity commitments.
- With respect to recruitment and retention, PWGSC implemented the Intern Officer Program that graduated 45 students in 2002-03.

Management Practices

In support of Canada's Kyoto commitments, sustainable development is a priority for the Government of Canada, for the Minister of Public Works and Government Services Canada and for the department. In view of this, we actively helped clients green their procurement by providing them with tools to facilitate the purchase of green goods and services. For example, the Green Procurement Network is a Web site that provides federal employees with green procurement information, while the e-Purchasing catalogue highlights green goods and makes it possible for clients to get statistics on their green purchases. There is also a green procurement training course actively marketed to clients.

We provided ongoing risk management advice to senior management, procurement officers and client departments. For example, we advised the Privy Council Office and Department of Foreign Affairs and International Trade concerning the G-8 Summit, and on two highly sensitive files for Health Canada and the Canadian Nuclear Safety Commission. We also delivered risk management training sessions to over 400 procurement managers and officers and their clients across Canada, as part of PWGSC's implementation of the Treasury Board policy limiting contractor liability in procurement contracts.

In support of PWGSC's commitment to taking a strong leadership role in the TBS-led interdepartmental Procurement Reform Initiative, we developed and delivered project management and complex procurement professional development programs. A pilot course entitled *Introduction to Intermediate Complex Procurement Professional Development Program* was also tested.

Receiver General

Objective

To manage the operations of the federal treasury, including issuing Receiver General payments for major government programs, to prepare the Public Accounts and to produce the government's monthly financial statements.

Description

The Receiver General (RG) Business Line plays a vital operational role in ensuring the financial stability of the federal government and the confidence of the Canadian public through accurate and timely reporting of the government's financial activities and issuing of payments to the majority of adult Canadians. The business line, through its own initiatives and in partnership with other government departments and agencies, contributes significantly to achieving government objectives in terms of client focus, responsible spending, and reporting results to Canadians.

Key Facts

- 222 million payments were made in 200 countries.
- \$1.3 trillion in cash flows were put through Receiver General bank accounts.
- There are 95 federal departments and agencies in the Accounts of Canada.
- We issued payments on behalf of 7 provinces and 3 territories as part of joint initiatives with federal departments.

The business line's planned spending, total authorities, actual spending and full-time equivalents for 2002-03 are presented in the following table, along with an explanation of key variances.

Net Expenditures 2002-03			
	<i>(in millions of dollars)</i>		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual
• Operating Vote			
Gross Expenditures	118.2	121.9	120.4
Less: Respendable Revenue	19.5	20.9	20.9
BUSINESS LINE TOTAL	98.7	101.0	99.5
FULL-TIME EQUIVALENTS	463	463	426

Totals may not add up due to rounding.

The increase in gross expenditure is mainly due to a transfer of Information Management and Information Technology (IM/IT) responsibilities from the Operational Support Business Line to the Receiver General Business Line.

Performance Overview

Most of our performance expectations were achieved in the past year. We met our Public Accounts scheduling obligations for tabling in Parliament. The management letter resulting from the Auditor General's annual audit of the Accounts of Canada contained no issues related to the RG.

Almost all payments were delivered as scheduled, although the total number of payments affected by operational incidents rose. Operational procedures and controls were reinforced to minimize error. Improvements in both revenue and payment services outside Canada were initiated. When these improvements are fully completed in 2003-04, Canadians receiving payments in other countries will benefit from better exchange rate and pay lower bank charges.

The RG Web site was restructured to improve access and increase the amount of information available to the public, including frequently asked questions. Web development continued on the two main RG systems.

We work with a wide range of partners, which include financial institutions, central agencies, government departments and agencies, other levels of government and other national governments. We participate in government-wide committees, international conferences and professional associations to develop and maintain good relationships and share best practices.

Performance Analysis

The results planned for the reporting year and performance achieved by the Receiver General Business Line are set out below.

Planned Result: Effective management of the federal treasury operations and issuing of RG payments for government programs

We provide service to all federal departments and agencies that use the Consolidated Revenue Fund, as well as to the Bank of Canada and several provinces and territories. The RG is a central service that is primarily mandatory, although some optional services are offered that derive from the technical infrastructure and expertise that support the RG. For instance, the systems and infrastructure used to support preparation of the Public Accounts also provide an optional financial system for 20 departments and agencies. The majority of Canadians receive at least one payment from the RG every year, and millions of people depend on the timely delivery of our payments as their sole or primary source of income.

Payment Issue: In 2002-03, we issued 222 million payments, of which 150 million were direct deposits. Direct deposit provides the public with more convenient, reliable and private payment delivery. In the last fiscal year, we avoided costs of \$79.4 million through the elimination of postage and paper costs for these payments and through lower banking fees for electronic

payments. In addition, the elimination of cheques and envelopes avoided use of an estimated 2.4 tons of paper, the equivalent of 41,000 trees.

The number of operational incidents attributable to this department that affected payment service delivery decreased from 57 in 2001-02 to 33 in 2002-03. However, the percentage of total payments affected by this type of incident increased from .03% to .25%. More than 75% of the increase can be attributed to two incidents. In addition, more than 95% of the incidents affected cheques, which require manual intervention in the payment process. Direct deposit, which is entirely automated, is a much more reliable method of processing and delivering payments.

Banking and Disbursement: We managed cash flows of almost \$1.3 trillion, representing \$633 billion in inflows and \$630 billion in outflows. These amounts include both budget-based revenues and expenditures and the debt management program of the Department of Finance. We arranged for revenue collection services for 41 departments and agencies, of which seven collect revenues on-line as well as through the mail, over-the-counter, by telephone, or through a financial institution. We paid \$35.7 million to financial institutions for services.

Accessibility: We made efforts to improve Web access to the Standard Payment System used to process all RG payments. As a result of complaints from departments about slow performance, the Web processing was streamlined and complaints have stopped. Functionality was added to the Web for the RG employees responsible for managing the payment process and relations with departments and agencies. The result was easier access to enquiries that are simpler to use and understand.

Government Banking System: This new system will support RG reconciliation of remittances to the government with financial institutions and departments as well as management of settlement and compensation. While the original objective for 2002-03 was to complete construction, some delays occurred. Construction was started, but not finished during the fiscal year.

Receiver General Buy Button (RGG): We implemented the RGG at the beginning of the fiscal year. This is an on-line utility that supports departments wishing to accept credit card payments from the public. It provides standard interfaces, secure storage of information and insulation against changes in the government's credit card process. At the end of the fiscal year, the RGG was migrated to the Secure Channel. This move will provide enhanced security and generic interfaces shared with all programs using the Secure Channel. Following consultation with departments, the private sector, provinces and the public, we also developed a strategy for making new on-line services available to the public for doing business with government.

Planned Result: Effective maintenance of the Accounts of Canada, preparation of the Public Accounts, and production of the government's monthly financial statements with due attention to timeliness, accuracy, security and client satisfaction

Maintaining the Accounts of Canada, "the government's books", and producing the annual Public Accounts of Canada represents a significant component of the RG's responsibilities.

Public Accounts and Financial Statements: The Public Accounts, and the information contained in them, are an internationally recognized example of the government's commitment to sound financial management and reporting results to Canadians. Each year, the RG accounts are the subject of an extensive audit by the Office of the Auditor General, which strongly indicates the government's success in meeting its commitments. The Public Accounts for 2002-03 will be completed on a full accrual basis (including the capitalization of assets) for the first time. This brings to a successful close the government's Financial Information Strategy (FIS) initiative. Monthly Financial Statements were produced within timelines established by the Department of Finance. For 2002-03, the Auditor General's management letter contained no issues for the RG.

Green Operations: Equipment acquired in support of the payment process now enables us to offer departments the opportunity to have documents converted to an image that can be viewed on-line while we store the paper in the warehouse where redeemed cheques are archived. One department took advantage of this opportunity in 2002-03 and negotiations are under way with other programs.

Management Practices

Failure of any component of RG operations could have severe negative impacts on the financial security of Canadians and their confidence in the government's management abilities. Therefore, we strongly emphasize the management of operational and project risks. We have a full control framework and make extensive use of structured risk management tools, threat and risk assessments, and privacy impact assessments. The business line was included in a risk management diagnostic study that confirmed the maturity of risk management in these areas and highlighted the need for more consideration of strategic risks. This recommendation will be pursued in 2003-04.

For example, we face a particular challenge in our Cheque Redemption Control Directorate (CRCD) in Matane, Quebec, which is a major employer in the Gaspésie. CRCD is facing both an aging workforce and decreasing workload due to increased technology in the delivery and reconciliation of payments. CRCD is developing detailed plans for renewal of its workforce and opportunities to offer new services for government departments, building on the infrastructure that supports cheque redemption control.

We are active in supporting government-wide initiatives such as Government On-Line, including the RGGG and participation in committees exploring issues such as service transformation and business registration. The Common Departmental Financial System, offered as an optional service to small- and medium-sized departments, is a FIS-compliant, shared system that promotes and supports Modern Comptrollership objectives.

The government-wide mission-critical systems operate in an infrastructure that has an emergency power supply to ensure that the systems keep running during events such as the ice storm in the late 1990s and the power blackout of August 2003. However, more extensive disaster recovery protection is required to ensure continuity of service in all emergencies.

To renew our workforce, we participate in the government-wide Financial Officer Recruitment and Development program, with emphasis on increasing diversity in our workforce. Similarly, we are involved in the Post-Secondary Recruitment Program, a recruitment program for administrative officers, also concentrating on recruitment of visible minorities.

Partnerships continued to evolve as more representatives of foreign governments visited PWGSC to learn how to introduce consolidated, accrual accounting in their jurisdictions and structure their banking and payment services for maximum effectiveness. Participation in the annual Banking Colloquium, a meeting of major financial institutions and federal departments and agencies to discuss common issues, was expanded to include participants from several provinces and two national governments.

Public Service Compensation

Objective

To provide payroll, benefits and pension plan administration services for departments.

Description

The Public Service Compensation Business Line delivers efficient pay, benefits and pension services to public service employees, pensioners and retired members of the Canadian Forces, Royal Canadian Mounted Police (which will finalize the outsourcing of their pension activities to a private company in 2003-04), Members of Parliament and the federal judiciary. We help client departments and agencies to achieve their objectives through collaborative relationships that focus on customizing and integrating services and the modernization of values-based human resources management.

Key Facts

- We serviced 289,000 pay accounts and 333,000 pension accounts.
- We issued 12.9 million pay and pension payments.

The business line's planned spending, total authorities, actual spending and full-time equivalents for 2002-03 are presented in the following table, along with an explanation of key variances.

Net Expenditures 2002-03			
	(in millions of dollars)		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual
• Operating Vote			
Gross Expenditures	51.5	77.8	75.1
Less: Respendable Revenue	24.3	41.0	41.8
BUSINESS LINE TOTAL	27.2	36.8	33.4
FULL-TIME EQUIVALENTS	806	806	859

Totals may not add up due to rounding.

The increases in gross expenditures and respendable revenue are the result of new Treasury Board submissions being approved between the Annual Reference Level Update (ARLU) exercise and year-end. These include initiatives related to the *Public Service Superannuation Act* and *Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act*.

Performance Overview

The majority of our performance expectations over the past year have been achieved. Payments were accurate and on time. Important initiatives and implementation of policy and collective agreements were delivered on time and within budget. However, aging technology continues to challenge our ability to satisfy the evolving human resources management needs of our client departments and our cost-effectiveness. This is being addressed by the Compensation Modernization Initiative for which submissions to Treasury Board are being developed on the replacement of our Pay and Pension systems.

Extensive development of Web-based self-service to employees has continued, with the objective of improving compensation services. Two significant client surveys—one on the pension benefits Web site and the other concerning overall satisfaction of our client departments—were successfully completed. Results of these surveys revealed a strong degree of satisfaction with pension Web initiatives and general satisfaction with our service performance for client departments. The latter indicated that there is room for improvement in providing advice to pay and benefits personnel in client departments.

Partnerships evolved as a major electronic interface between the central pay system and selected departmental human resources systems were developed. In addition, as a result of our close association with the Canada Customs and Revenue Agency, both departments have gained valuable knowledge into each other's current and future payroll systems and business processes.

Performance Analysis

The results planned for the reporting year and performance achieved by Public Service Compensation are set out below.

Planned Result: Effective management of payroll, benefits and pension administration

Timeliness and Accuracy: Processing payments and ensuring that the collection and remittance of deductions are accurate and timely are important to our clients. We experienced no problems that affected the issuance of payments to employees. Similarly, the monthly collection and remittance of deductions to 130 third-party organizations was managed effectively and all payroll accounts were reconciled at year-end in accordance with established guidelines.

System maintenance was delivered on time and within approved budgets. In all, 225 technical system updates were released to meet legislative requirements, improve regular system maintenance and make system enhancements. In addition, 122 collective agreements were implemented within their established 90-day time frames, including 565 new salary rates. Average system response time of 0.1 second consistently exceeded the industry standard of 0.5 seconds, based on monthly reports provided by the PWGSC System Administrator.

Reliability of Systems: The Regional Pay System (RPS), the backbone of today's pay delivery, is 30 years old and based on inefficient and inflexible technology. After years of changes and patches to accommodate legislative requirements, the system is fragile and even minor changes jeopardize its integrity. Changes often have unforeseen impacts and are difficult to test thoroughly. We are addressing this in the Compensation Modernization initiative through a submission to Treasury Board for replacement of the RPS.

A number of Web-based features were developed that have enhanced the functionality of our compensation systems. For example:

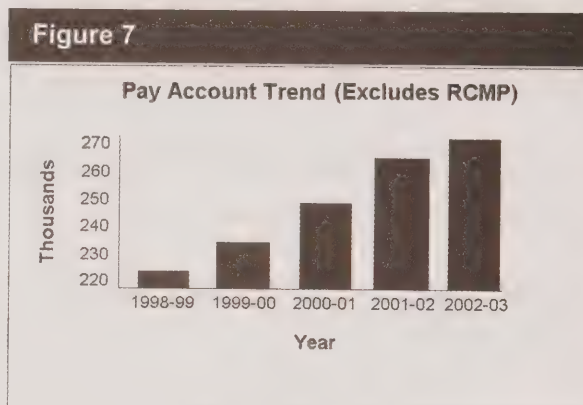
- Enhancements made to the on-line Pension Calculator included changes to comply with government "Common Look and Feel" standards, in addition to incorporating several user-friendly improvements. Use of this tool has proven to be extremely popular as evidenced by the number of Web site hits, which have averaged over 60,000 per month since it came on-line in March 2001.
- The first on-line survey of the Pension Benefits Web site users was completed. Overall, responses indicated that the site was well liked. Improvements will continue to be made as the site evolves.
- Annual employee benefit statements, funded through the Public Service Pension Funds, have been issued in paper format to all Public Service Superannuation Account contributors. A new Web-based application will simplify the process, enabling those with Web access to view their statements on-line. As a result, we expect to accrue savings in printing, paper and distribution costs. Development and testing of the application is complete.
- We have also developed an electronic pay stub for employees. Future enhancements will allow employees to calculate/estimate the impact on their pay under various circumstances and to initiate and amend voluntary deductions on the Web. This will effectively ease the workload of compensation advisors in departments.
- Implementation of both the benefit statement and the pay stub applications is dependent on the implementation of the government-wide Public Key Infrastructure.

Client Satisfaction: To ensure client satisfaction, we periodically conduct surveys to determine if the Compensation community in government feels that we are meeting our published service-level standards (<http://www.pwgsc.gc.ca/compensation/service/serv-servicelevels2002-e.html>).

We conducted surveys in 1998, 2000 and 2002. The 2002 survey was conducted via the Internet and resulted in a 64% response rate compared to 49% and 33% in previous surveys. The survey results indicated that respondents felt PWGSC regional pay offices meet service-level standards 90% of the time, provide timely and accurate responses to inquiries 95% of the time and rate training effectiveness at 94%. The main area that requires improvement is in providing advice to

departmental clients, which was rated in the range of 70% to 80%. Regional service managers are consulting their clients to discuss the results and corrective measures are being taken.

Service Standards: Maintaining service standards continues to be a challenge in the face of increased business volume. From 1997-98 to 2002-03, there has been a 21% increase in the number of pay accounts (see Figure 7), but no increase in compensation resources. The funding pressure is aggravated by the increased cost of technical professional services, which represents a main cost driver given the heavy reliance of compensation operations on technology.



Cost Efficiency: We publish performance reports on results achieved against service-level standards. The age of the pay system makes it difficult to obtain reliable information that can be used to calculate performance measures for cost-efficiency and productivity. This issue has been noted in recent internal audit reports and we are examining ways to overcome the limitations of outdated technology to improve the usefulness of our performance reporting (see most recent audit report at <http://www.pwgsc.gc.ca/aeb/text/archive/pfd/2001-711-e.pdf>). The Compensation Modernization Initiative will include requirements for modern performance measurement reporting.

Partnerships: Partnerships are used to support service delivery by leveraging the capabilities of external stakeholders, partners and other government organizations. An example of this is the cooperative effort with members of the PeopleSoft, Government of Canada, Human Resources Management Systems Cluster, which culminated in the development of an electronic interface to improve integration and efficiency between the central pay system and the human resources systems of 22 departments. This interface will reduce duplication and improve data accuracy and consistency in both human resources and compensation systems.

Another partnership is with the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA). CCRA has initiated a review of its payroll process and we are working closely with the agency to develop a solution that will allow it to meet its renewal objectives. This partnership will provide the opportunity for PWGSC and CCRA to work together to administer payroll for CCRA. CCRA's in-house system will be used to calculate payroll. PWGSC will administer the specific modules of the system that are used to calculate payroll and benefits and that work in conjunction with the rest of the CCRA system. This partnership has provided PWGSC with valuable insight into the design and use of commercial off-the-shelf systems, which will assist us in developing a model for a modernized payroll system. It has also provided CCRA with the opportunity to learn about the business and legislative requirements for a public service pay system.

Recruitment and Retention: In an effort to retain our valued employees, we reviewed 73% of the business line's work descriptions to ensure that actual responsibilities are reflected accurately and that jobs are classified correctly. The review of the remaining work descriptions is scheduled for completion in 2003.

We recruited several employees through our Post-Secondary Recruitment Program aimed at visible minorities. Although the recruitment of an additional eight employees was planned, budget constraints allowed us to hire only six in 2002-03. We will continue with this program to ensure that competent compensation experts are available now and into the future. Retirements over the next five to ten years will seriously erode the knowledge base in this highly specialized field.

Management Practices

Based on the PWGSC Integrated Risk Management Framework, we did a risk management diagnostic study to determine the maturity of our risk management practices and processes. We identified specific risks, such as personnel recruitment and retention, and the need to modernize technology, systems and business processes to meet client demands. These risks are monitored, highlighted and discussed on an ongoing basis.

We have implemented many systems and internal controls to ensure the accuracy, integrity and reliability of the business line processes. As part of our risk management framework, we continuously monitor our business processes and enhance controls where required to meet changing needs. A recent Auditor General report on Financial Management and Control in the Government of Canada stated that: "On the basis of this assessment of the Regional Pay System control framework, we concluded that the controls met the objective of the controls assessment." The full report is available at <http://www.auditorgeneral.ca/domino/reports.nsf/html/20021205ce.html>.

Telecommunications and Informatics Common Services

Objective

To provide electronic government infrastructure and on-line access to government information and services by connecting people and technology, in order to support government operations and enable the renewal of government programs and services.

Description

The Telecommunications and Informatics Common Services (TICS) Business Line responds to the increasing demands of clients and Canadians for reliable, faster, more secure and convenient information technology services. We support a number of initiatives and commitments that provide a wide range of optional services to departments and agencies in the area of informatics and telecommunications services; professional training and development services in the area of information and communications technologies; and electronic access to government information and services for Canadians 24 hours a day, 7 days a week.

Key Facts

- We provided the electronic infrastructure, including the Government of Canada Secure Channel and secure services, connecting over 150 client networks and enabling electronic service delivery.
- We managed the Canada Site availability to the public, 99.99% of the time, 24 hours a day, 7 days a week.
- We managed the Government Electronic Directory Service (GEDS) Master Electronic Directory for all public service employees (125,000 hits per day, 64% of which are from outside the government).

The business line's planned spending, total authorities, actual spending and full-time equivalents for 2002-03 are presented in the table on the next page, along with an explanation of key variances.

Net Expenditures 2002-03			
	(in millions of dollars)		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual
• Operating Vote			
Gross Expenditures	48.0	145.0	147.4
Less: Respendable Revenue	28.5	42.5	42.5
Net Expenditures	19.5	102.5	104.9
• Telecommunications and Informatics			
Common Services Revolving Fund			
Gross Expenditures	104.2	104.2	114.6
Less: Respendable Revenue	104.2	104.2	115.6
Net Resources (Provided) Used	-	-	(1.0)
BUSINESS LINE TOTAL	19.5	102.5	103.9
FULL-TIME EQUIVALENTS	258	258	292

Totals may not add up due to rounding.

The variance between planned and actual spending is due to additional funding received for several Government On-Line initiatives.

Performance Overview

TICS have generally met performance expectations in providing appropriate, timely and quality services to clients in most areas. We maintained high service levels while providing services to more clients and managing greater capacity and workload volumes.

We made progress in delivering Government On-Line initiatives, on time and on budget, in partnership with TBS and our other partners. We achieved our objective of implementing new departmental applications on-line through the Secure Channel Project. This will result in significant cost and time savings for departments, Canadian businesses and Canadians. As an example, we enabled Human Resources Development Canada to proceed with the deployment of its Web Record of Employment, reducing processing times from five to seven days to a few hours.

We also faced several key challenges. Certain larger departments continued to maintain their own telecommunications service arrangements, limiting our ability to realize the potential volume discounts associated with large-scale transactions. We can only negotiate better rates based on our known client base. We offset this issue by increasing the value of services to our current client base as well as through the addition of new smaller departments and agencies.

We faced financial challenges in continuing to meet the growing demand for information technology services. Particularly acute is the risk to the sustainability and potential growth of the Secure Channel, which is contingent on additional government funding.

Performance Analysis

The results planned for the reporting year and performance achieved by Telecommunications and Informatics Common Services are set out below. Substantiating data is based on evidence found in our information management tools including, for example, the Corporate Information Management System.

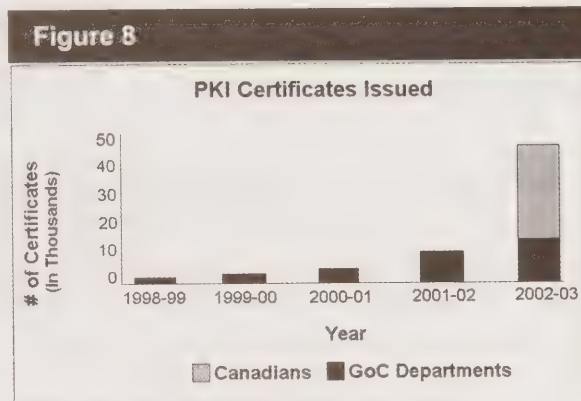
Planned Result: Information Management/Information Technology (IM/IT) infrastructure services that enable access to government programs, services, information and secure transactions

Secure Channel Infrastructure: Over the past year, we have developed the Secure Channel infrastructure to be more robust in handling applications and have connected over 100 departments, agencies and other federal organizations. With the progress made on the Public Key Infrastructure (PKI) component of the Secure Channel, we were able to deploy several new services for use by the general public.

- Canada Customs and Revenue Agency's application allows Canadians to securely change their address on-line (<http://www.ccra-adrc.gc.ca/eservices/tax/individuals/aco/menu-e.html>).
- The Receiver General Buy Button (RBB) provides a common secure payment service should Canadians wish to purchase Government of Canada products. Currently, RBB is used by Industry Canada at its Strategis Web site (<http://www.strategis.ic.gc.ca>).
- Human Resources Development Canada's Web Record of Employment (ROE) application allows employers to complete ROE transactions on-line, facilitating and streamlining the process.

We have also been working to identify a long-term business model for the Secure Channel. New government priorities and current fiscal conditions dictated a shift of focus in the government's IM/IT Program Investment Strategy. We continue to work with Treasury Board officials on funding challenges associated with implementing the strategy, in particular those issues related to the Secure Channel Project.

Privacy Protection: The PKI component of the Secure Channel Project enables Canadians and Canadian businesses to access on-line government services while protecting their privacy, through a simple on-line registration process. This year, we extended the PKI service more widely to Canadians and Canadian businesses. As indicated in Figure 8, over 48,500 certificates were issued to Canadians in 2002-03, further enabling secure on-line access to government applications and services.



The sustainability of current development, operations and potential growth of the Secure Channel, however, is contingent on the availability of funding. Some of that risk is mitigated by the fact that the Secure Channel Network component (SCNet) is operating on a cost-recovery basis.

Planned Result: Innovative telecommunications services that facilitate efficient and effective delivery of government programs

Customer Base: The total client base for our telecommunications services has remained stable, surpassing our target of 95% retention. We are now providing service to several new, smaller clients, which has mitigated somewhat the loss of some of the business from several larger departments, which now acquire services directly from suppliers. They have opted to acquire their telecommunications services directly from vendors based partly on diverging views of technologies and on the perception that our management fee could be saved. As an optional service provider, we are at risk of losing clients in this competitive environment. But only the larger departments have the internal resources to negotiate and manage their own telecommunications services. Over the past five years, our brokering services have generated cumulative annual savings of approximately \$93 million, all of which have been passed on to client departments. The savings, coupled with the client retention rate and addition of new clients, demonstrate the continued provision and delivery of a value-added service.

Planned Result: Use of IM/IT infrastructure that maximizes the value of PWGSC's investments and expertise by supporting government programs and service delivery

Service Delivery: We continued to provide service to 47 departments and agencies in accordance with over 200 negotiated service-level agreements and retained all of our clients. Throughout the year, we also ensured the Canada site (www.canada.gc.ca) was available to the public, 99.99% of the time, 24 hours a day, 7 days a week.

We managed to provide consistent, reliable mainframe performance and availability, meeting clients' service-level agreements, even though the standard increased to 99.7% from 98% in 2001-02.

Learning: Our Knowledge Institute provided college- and university-accredited courses in management and information and communication technologies to some 1,100 government employees from roughly 40 federal departments and agencies. This year, we championed a new e-learning initiative to provide a large range of accessible and affordable courses for IT professionals. Launched with 400 users across 12 departments and agencies, almost 800 users across 17 clients departments and agencies are now taking advantage of this new on-line system.

Planned Result: Skilled, knowledgeable, productive and motivated workforce

Employee Satisfaction: Overall, our employees are pleased to be working at PWGSC in the IM/IT field. Based on the Public Service Employee Survey, our IM/IT employees ranked their satisfaction generally higher than the government average. Recruitment efforts resulted in a 4% increase in the number of new IM/IT-related employees. Targets to ensure a representative workforce were met in most cases.

We also developed a Multi-year Workforce Strategy, expected to be implemented in 2003-04. This three-year strategy addresses aspects of workforce priorities related to the entire PWGSC IM/IT community. Some of the key medium- and long-term initiatives include creating a list of IM/IT skills required, developing a training map, balancing the use of consultants and staff, and initiating succession planning.

Management Practices

We contributed to the implementation of the departmental Integrated Risk Management Framework and following the recent organizational realignment, a review of our risk management portfolio will take place. Further developmental initiatives will also be undertaken in line with the Modern Comptrollership agenda.

We did not make as much progress as expected on implementing an enhanced performance measurement framework due to PWGSC's reorganization priorities. However, we will review this situation during the next fiscal year. Changes to this framework are guiding other important initiatives, such as the transformation of our financial operations, tighter links between project proposals and their financial implications (cost control), and the move toward activity-based costing and quarterly budgeting.

Consulting and Audit Canada

Objective

To make a leading contribution, through our staff and the services they provide, to the improvement of public sector management and operations in Canada and abroad; and to balance the costs with the revenues received from charging clients for services.

Description

Consulting and Audit Canada (CAC) provides on an optional and fee-for-service basis, consulting and audit services to federal departments and agencies across Canada and upon request, to provincial, territorial, municipal and Aboriginal governments in Canada and to foreign governments and international organizations.

Our services help our clients better serve their public through improvements to public sector management, operations and administration, while meeting the priorities and needs of government. CAC stresses excellence in client service and the sharing of public sector experience. We work with small- and medium-sized enterprises (SMEs) to facilitate the transfer of knowledge across government.

Key Facts

- We provide, on an optional and fee-for-service basis, Assurance, Accounting and Audit, Consulting and International Services.
- We provide services to federal government departments to foster effective and efficient public sector management.
- We provide access to government business to over 5,000 SMEs.
- We share and disseminate knowledge and expertise across government.

CAC is organized into three service areas:

- Assurance, Accounting and Audit Services provide government organizations with advice on risk management, information for decision-making, control frameworks, third-party compliance, costing systems and accrual accounting.
- Consulting Services provide advice in four areas: human resources management and organizational development, information management and information technology, modern comptrollership and governance.
- Our international services are the same as those offered domestically, but tailored to the specific needs of our clients.

As a Special Operating Agency, CAC is an optional, fee-for-service organization. We are not financed through parliamentary appropriation; instead, we sustain our operations through the

means of a revolving fund on a full cost-recovery basis. For 2002-03, CAC generated a positive cash contribution of \$0.3 million compared to our planned contribution of \$1.1 million.

The business line's planned spending, total authorities, actual spending and full-time equivalents for 2002-03 are presented in the following table.

Net Expenditures 2002-03			
		<i>(in millions of dollars)</i>	
	Planned Spending	Total Authorities	Actual
• Consulting and Audit Canada Revolving Fund			
Gross Expenditures	97.9	97.9	119.1
Less: Respendable Revenue	99.0	99.0	119.5
BUSINESS LINE TOTAL	(1.1)	(1.1)	(0.3)
FULL-TIME EQUIVALENTS	400	400	400

Totals may not add up due to rounding.

Performance Overview

Over the last year, CAC has made good progress against planned results and has generally met its performance expectations. The results are very similar to the ones from the previous year, indicating consistency in service delivery level. We managed the growth of our organization while meeting clients' expectations and balancing the interest of stakeholders.

We have successfully maintained a high involvement with public policy issues and level of repeat business. Our participation in horizontal projects and our work with SMEs have enabled a sharing of knowledge and expertise across government.

We continue to face pressures and challenges to absorb higher costs. This year alone, we experienced higher internal costs resulting from new collective agreements, non-discretionary PWGSC overhead costs, reinvestment in IM/IT and accommodation.

Performance Analysis

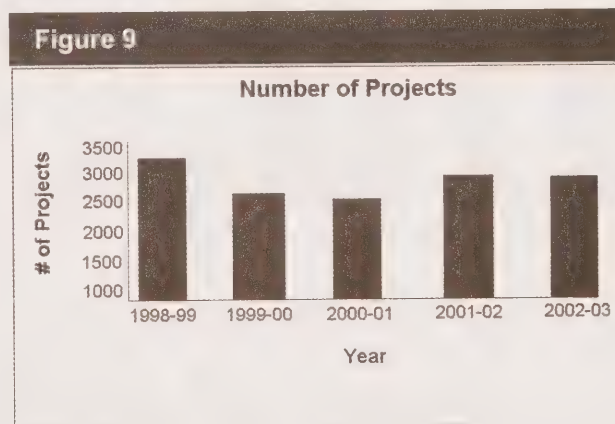
The results planned for the reporting year and performance achieved by Consulting and Audit Canada are set out below.

Planned Result: Relevant services responding to the changing needs of public sector clients and issues facing government

Client usage: We have maintained a high level of involvement in public policy issues, such as shared systems support and sustainable development. Our consultants and auditors transferred and shared knowledge across federal departments and agencies by delivering or supporting 25 government-wide projects in the areas of Modern Comptrollership, risk management and the Management Advisory Forum for Common Services.

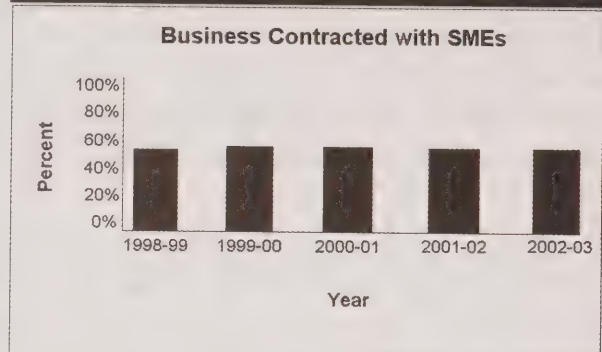
We have developed new products and services required by client departments that reflect the evolving priorities of government. We also positioned ourselves to contribute to Canada's foreign policy objectives and to promote effectiveness and efficiency in public sector management. In 2002-03, we solidified our agreement with the Canadian International Development Agency (CIDA) by increasing the level of service and client satisfaction. In addition, we developed new business by acting as a Canadian Executing Agency (CEA) for CIDA. Our role as CEA will be as third-party delivery agent for the Canadian Cooperation Fund, an \$18.5-million program that will be delivered in the Caribbean over the next five years. CAC and the World Bank have signed an agreement on a staff exchange program to the benefit of both organizations. The first phase of this program resulted in placing a principal consultant at the World Bank in Washington. We have participated in international forums and made presentations on public service reform models at the World Bank and the United Nations.

Growth in Demand: As shown in Figure 9, the number of projects engaged in during 2002-03 has decreased slightly compared to the previous year, but has been relatively constant over the past five years. However, the size of projects has increased resulting in an overall increase in revenue.



Planned Result: Sharing and dissemination of knowledge and expertise

Working with SMEs: Fifty-five percent of our business was contracted with SMEs in 2002-03 against a target of 50% to 60% (see Figure 10). We granted almost 2,000 contracts to 1,164 SMEs. Although we have met our objective, SME business contracting revenue decreased by 2% compared to fiscal year 2001-02; however, it has increased by 18% over the last five years from \$56 million in 1998-99 to \$66 million in 2002-03.

Figure 10

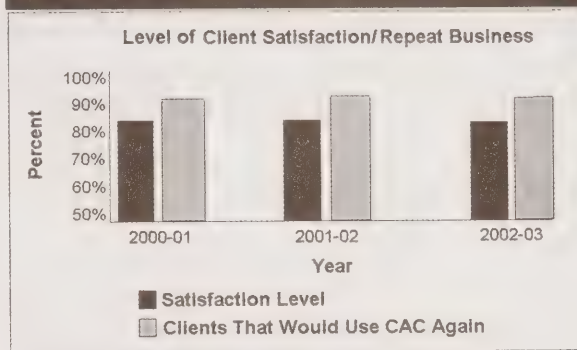
Government-wide Projects: During 2002-03, our consultants and auditors transferred and shared knowledge across federal departments and agencies by delivering or supporting over 25 government-wide projects. For example, we provided support in the implementation of risk management frameworks for small agencies, integrated management accountability frameworks (case studies), a baseline review to measure organized crime, reviews of audit policy frameworks and Modern Comptrollership. We are also assisting the Management Advisory Forum for Common Services (MAFCS), consisting of representatives from the 24 largest departments, to develop a generic corporate services allocation model. Expected to be completed in late fall 2003, this model will provide consistency and certainty regarding corporate services funding required for new or revitalized programs.

Inter and Extranets: Our Extranet site continues to transfer and share new and relevant information across government and with our employees. In 2002-03, our site was visited 2,985 times or an average of eight visits a day.

Information on 50% of our projects was posted to our Corporate Memory system—an increase of 7% from the previous year. A revised process for capturing this information at the source is being implemented to increase the percentage of projects posted. This provides better knowledge sharing on projects to all CAC staff, enabling them to better serve our clients.

Planned Result: High quality and professional services

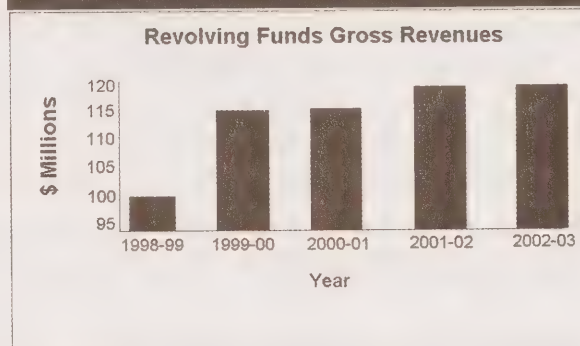
Client satisfaction results: During 2002-03, our repeat business was rated at 88% (against a target of 80%), our client satisfaction at 86% (against a target of 85%) and 91% of clients indicated that they would use CAC's services again. When compared to the previous year, the results are very similar, indicating consistency in service delivery level (see Figure 11).

Figure 11

Code of Ethics and Professional Conduct: We also implemented a Code of Ethics and Professional Conduct (<http://www.cac.gc.ca>) to promote ethical and professional behaviour by CAC staff and management. The Code acts as a guide to conduct in the workplace and in our professional relationships. It also indicates to clients, government and the public the high standards that CAC expects its people to meet in discharging their responsibilities.

Planned Result: Treasury Board targets for Revolving Funds are met

Financial Management: As shown in Figure 12, CAC's gross revenues in 2002-03 rose to \$119.1 million from \$116.8 million in 2001-02, an increase of 2%. We generated a positive cash contribution of \$0.3 million compared to our planned contribution of \$1.1 million. On an accrual basis, we experienced a slight loss of \$179,000 or 0.2% of total revenue of \$119.5 million.

Figure 12**Planned Result:** Rejuvenation of the workforce

Recruitment: The average age of CAC's employees is 44.6 years, with a potential loss of 27.3% due to retirement during the next five years. Our effort to rejuvenate our workforce resulted in a ratio of 1.38 new hires to departures and recruitment from outside the public service climbed to 57% of all new hiring. The average age of new hires is 37 years, which indicates a gradual incoming of a younger workforce. We also met all employment equity requirements, except for the number of visible minorities in the scientific and professional category that incurred a minimal shortfall of two recruits.

Workplace Improvement: We have also put in place some initiatives to attract, retain and promote employees and improve our workplace environment. These include a Wellness Committee that responds to issues highlighted in the Public Service Employee Survey, a professional development framework with five learning programs, an appointment-to-level process, a career plan framework that includes performance accords, and a mentoring/training plan as part of our Professional Development Program.

Management Practices

This year, we continued to help the broader public sector adapt to changes in government priorities while maintaining our long-term financial viability. We have experienced upward pressures on costs such as salary and rent increases, as well as retrofit costs related to increased need for space.

To ensure future sustainability, we have initiated a Pricing and Positioning Study. This study will examine the value framework underlying client choices and help re-orient the organization for a sustainable future.

We continue to mitigate contracting risk through an active risk management approach. Our self-assessment process of risk management will be revisited in 2003-04, along with our risk management and internal audit plans. Quarterly audits of contracts awarded are made to ensure that actual practices conform to contracting regulations. A CAC Code of Ethics and Professional Conduct was also put in place in 2002-03.

Each year, significant investment has been made in training and mentoring our employees to attract and retain our workforce and to create an environment that is dynamic, intellectually challenging and professional. In 2002-03, 98% of all employees received an average of 9.6 days of training. In 2001-02, 92% of all employees received an average of 12 days of training.

PWGSC's Audit and Ethics Branch conducted an audit of integrity of CAC's performance information contained in the 2001-02 *Department Performance Report*. The audit concluded that the performance reporting of CAC was very good, but some potential for improvement in reporting was identified. We will implement the report's recommendations during the next planning cycle.

Translation Bureau

Objective

To provide translation, interpretation and terminology services and products to support the Government of Canada in its efforts to provide services for and to communicate with Canadians in the official language of their choice. The Translation Bureau contributes to public policy and helps the government respect the spirit and meet the objectives of its Official Languages Policy.

Description

The Translation Bureau is a key player in supporting the government's commitment to provide services and communicate in both official languages. It also supports the government's service delivery infrastructure by providing a secure supply of translators and interpreters and ensuring terminology standardization within the federal government. These functions are important to the efficient functioning of government. The Bureau provides the critical mass necessary for government to fulfil its official languages obligations and promote the values that make up the Canadian identity.

Key Facts

- We provide translation, interpretation, terminology and linguistic services in both official languages as well as in over 100 other languages, including many Aboriginal languages.
- We produce bilingual glossaries on a variety of subjects and electronic terminology products, such as **TERMIUM®**—the Government of Canada's linguistic databank with over 3.5 million terms in the official languages and 130,000 in Spanish.

The business line's planned spending, total authorities, actual spending and full-time equivalents for 2002-03 are presented in the table on the next page, along with an explanation of key variances.

Net Expenditures 2002-03			
	(in millions of dollars)		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual
• Operating Vote			
Gross Expenditures	42.9	49.6	49.6
Less: Respendable Revenue	-	-	-
Net Expenditures	42.9	49.6	49.6
• Translation Bureau Revolving Fund			
Gross Expenditures	176.2	176.2	196.5
Less: Respendable Revenue	172.2	172.2	198.5
Net Resources (Provided) Used	4.0	4.0	(2.0)
BUSINESS LINE TOTAL	46.9	53.6	47.6
FULL-TIME EQUIVALENTS	1,566	1,566	1,624

Totals may not add up due to rounding.

The variance in the operating vote is due to additional workload and funding of \$5.9 million for Parliamentary services. Increased business volume in 2002-03 had a positive effect on the Translation Bureau Revolving Fund. Revenue from cost recovery increased by \$26 million due to an increase in translation request volume and an increase in translators' productivity, which resulted in the use of fewer freelance translators.

Performance Overview

The Translation Bureau's performance for the reporting period demonstrates progress in attaining its planned results in the delivery of quality and cost-effective services and products, and standardized, accessible terminology.

We became self-sufficient in 2002-03 as we exceeded our financial objective with a net surplus of \$2 million in the Translation Bureau Revolving Fund, rather than the planned deficit of \$4 million. Our business volume also increased. This enables us to invest in future strategic projects and provides more flexibility for cash management.

We developed new services that enable federal Web sites to be engineered from the ground up for bilingual and even multilingual and multicultural audiences. Two annual surveys have shown that 85% of clients are satisfied or very satisfied with our services.

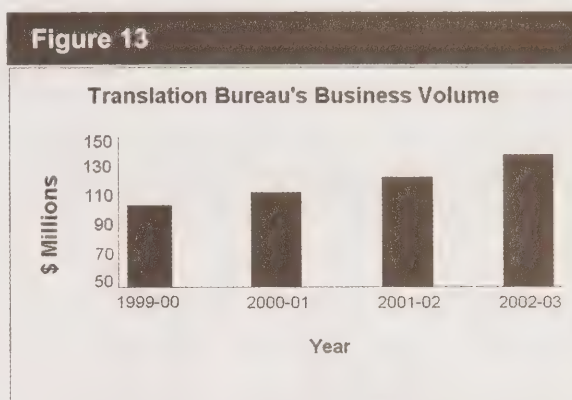
We continued to enrich TERMIUM® for disseminating standardized terminology within the government and to produce writing guides, vocabularies and glossaries.

Performance Analysis

The results planned for the reporting year and performance achieved by the Translation Bureau are set out below.

Planned Result: Quality and cost-effective services and products

Business Volume: As illustrated in Figure 13, our business volume has been steadily increasing since 1999-00 and in 2002-03 our revenues increased by 23% over the previous year. This can be attributed, in part, to the growing use of the Internet by government. As well, Canada's changing demographics are creating a higher demand for translation, interpretation and terminology services in languages other than English and French. We believe this trend will continue.



Surplus: We earned \$1.01 for each dollar spent in 2002-03, a 3% increase from the previous year.

Productivity Improvement: We have been faced with human resources challenges because of our increasing business volume, aging workforce and the insufficient output of language professionals by universities. To counter these challenges, as a first step, we implemented a productivity incentive plan in 1998 for translators. This has resulted in continued increases in productivity.

Productivity results for the past four years demonstrate a 7.6% increase in 1999-00, a 4.6% increase in 2000-01, a 1.5% decrease in 2001-02 (following the hiring of inexperienced recruits), and a 9.9% increase in 2002-03.

Client Satisfaction: Client expectations are changing. Clients are looking for services 24 hours a day, 7 days a week and seamless, end-to-end, secure delivery through integrated electronic channels. To respond to the evolving needs of our clients and improve services, we implemented a client satisfaction and loyalty assessment program in 2001-02. Two annual surveys have shown that 85% of clients are satisfied or very satisfied with our services. In 2002-03, we conducted a positioning study that concluded that clients value quality, deadlines and then price.

Service Improvements: We have also undertaken other initiatives to better enable us to provide our clients with electronic services. For example, we created a new Technolinguistic Service that helps government organizations better meet their Government On-Line objectives. It integrates linguistic expertise to engineer Web sites from the ground up for bilingual or multilingual audiences, helping organizations to manage Web content more easily and deploy on-line services faster. We are also continuing to create a database to combine all our terminology databases and those of other federal organizations in one central application, called TERMIUM V.

The Canadian translation industry needs to increase research and produce new technologies to survive in the fast-growing high-technology-related translation market. The Translation Bureau has worked in partnership with the National Research Council and the Université du Québec en Outaouais to create a Language Technology Research Centre. It is a place where specialists will pool their resources and be able to build on the skills and technologies necessary to ensure the development of the Canadian language industries.

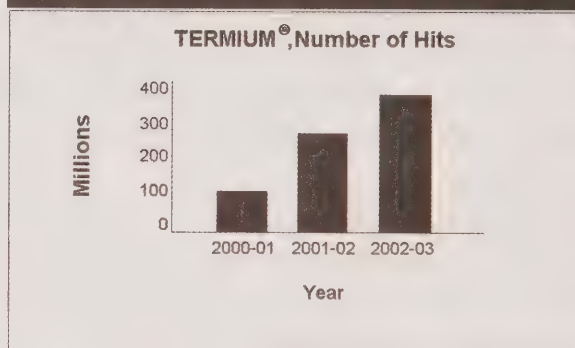
We also collaborated with key stakeholders in the federal government, the private sector and universities to create the Canadian Language Industries Network. This organization will help the language industries remedy the problems of fragmentation and succession planning. It will foster networking between businesses in the industries and other partners in the public and private sectors. It will help the language industries establish strategic directions and improve their ability to respond to the increasing demand for products and services.

Planned Result: Standardized, accessible terminology

TERMIUM®: The use of TERMIUM® by clients has been increasing. The number of hits on TERMIUM® rose from 255 million in 2001-02 to 368 million in 2002-03 (see Figure 14).

As of March 31, 2003, there were 3,500,000 terminology terms in TERMIUM®. Most of the terms are in both official languages, but with the creation of the North American Free Trade Agreement, our bank now has more than 130,000 Spanish terms.

Figure 14



In support of the federal government's intent to give more support to African countries and to help knowledge transfer, we worked with the *Réseau international francophone d'aménagement linguistique* and are contributing to the *Réseau international des langues africaines et créoles* by participating in the preparation of a six-language lexicon for the 2005 Francophonie Games.

Management Practices

To modernize our management practices, we introduced a governance structure and a planning and accountability cycle that harmonize with the department's directions and priorities. Through our new governance structure, we have increased the participation of our middle managers in major aspects of our planning and priority-setting decisions. We integrated risk management practices to better support decision-making. We also introduced key elements of the Quality Assurance Program and training on financial administration requirements.

We increased the number of trained language professionals to benefit both the Translation Bureau and the translation industry in Canada. For example, during 2002-03, we partnered with the Université du Québec en Outaouais to create a specialized degree in localization (which consists in adapting software and Web sites to the users' cultural reality), to prepare students to meet the new needs of the translation profession.

We invested \$3.5 million in our La Relève Program and recruited 109 language professionals in 2002-03 (see Figure 15). We also offered training to more than 93% of our employees, for an average of more than six training days per employee during the fiscal year.

We participated in promotional activities for translation, interpretation and terminology careers in different schools and universities.

A project involving partnerships with provincial and municipal authorities, universities and colleges, and professional associations has been initiated to identify and train future conference interpreters.

Figure 15

Operational Support

Objective

To provide departmental support services, including information and technology management, policy advice, communications, security, financial, administration, human resources and other services needed to support the achievement of program objectives, in an efficient and cost-effective manner.

Description

The Operational Support Business Line provides support services to other business lines within PWGSC, such as information and technology management and information technology (IT) security. It also provides corporate services on a national basis related to finance, corporate policy and planning, communications, audit and ethics, human resources, materiel management, security, health and safety, emergency preparedness, contract claims resolution, executive secretariat function and legal services.

The business line's planned spending, total authorities, actual spending and full-time equivalents for 2002-03 are presented in the following table, along with an explanation of key variances.

Net Expenditures 2002-03			
	(in millions of dollars)		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual
IM/IT - DEPARTMENTAL OPERATIONS			
SERVICE LINE			
• Operating Vote			
Gross Expenditures	207.3	229.3	237.0
Less: Respendable Revenue	64.2	75.4	74.7
Net Expenditures	143.1	154.0	162.4
CORPORATE MANAGEMENT SERVICE LINE			
• Operating and Grants and Contributions Votes			
Gross Expenditures	111.3	176.6	158.5
Less: Respendable Revenue	32.2	59.8	59.4
Net Expenditures	79.1	116.8	99.1
BUSINESS LINE TOTAL	222.2	270.8	261.5
FULL-TIME EQUIVALENTS	2,731	2,731	2,864

Totals may not add up due to rounding.

Note:

(1) The Corporate Implementation Group responsibilities were transferred to Transport Canada effective April 1, 2002 and should be reported in their Departmental Performance Report.

The variance between planned and actual spending is mainly due to additional funding received for the Office Infrastructure Strategy, the Information Management Project and the 2001-02 operating budget carry forward.

Performance Overview

We made progress in 2002-03 against our planned results. Most of the time, we met client expectations in the delivery of IM/IT government-wide mission critical services and responded to PWGSC employees' requests on their first call for workstation support. However, an increase in infrastructure and workstation problems and outages due to aging hardware has presented difficulties.

Throughout the reporting period, we were guided by the human resources management framework established in 2001-02. Certain activities were postponed due to the departmental reorganization. Improvements were made in the areas of learning, official languages and employment equity. Overall, PWGSC is fully representative of the four designated groups (women, persons with disabilities, visible minorities and Aboriginal peoples). In addition, the second Public Service Employee Survey done in 2002 revealed improvements in the work environment.

To build better management capacity, PWGSC developed a policy network, an international and intergovernmental cooperation program and a national centre of expertise to provide security, safety, health and emergency preparedness services.

The Office of the Information Commissioner of Canada assessed PWGSC's compliance with the statutory time frames for processing Access to Information requests. We did not meet the minimal standard and we are now developing a plan to improve the timeliness of our responses.

Performance Analysis

The results planned for the reporting year and performance achieved by Operational Support are set out below.

Planned Result: Quality and timely advice and support to the Minister and PWGSC senior managers on departmental issues

To enhance the level of advice offered and build analytical capacity, we established a Departmental Policy Network. This network provides a forum for departmental consultation and review of all key policies and initiatives proposed or under way within PWGSC. It also allows us to review client and central agency policies, priorities and initiatives that affect PWGSC. In addition, we are creating a policy Web site to share information on PWGSC and government-wide policy issues.

Planned Result: Effective information management and information technology and corporate management services that are cost-effective and meet the operational requirements of business lines

In support of PWGSC's government-wide mission critical services, such as Compensation, Receiver General, Real Property and Supply Services, we develop applications according to client requirements. An independent survey of clients indicated that over the past year, we have provided consistent service delivery for these projects, which is shown by the 75% overall client satisfaction rate (see Figure 16).

Figure 16



We provided secure, stable and dependable information and communications technologies services to other business lines including, for example, the Receiver General. This year we successfully delivered 86 million print products such as pension payments and Old Age Security to Canadians, a volume similar to last year. However, we did not meet the 99.95% accuracy rate set for this service for four of the twelve months, due to operational and delivery issues. Our overall accuracy rate was 99.41%.

The security of PWGSC's IT systems is vital since it supports other departments and agencies, as well as the Secure Channel. Over the past year, the Information Protection Centre conducted three vulnerability assessments on departmental systems and resolved potential difficulties. This avoided losses of about \$600,000 per month. With minimal additional funding, we enhanced our IT security capability through major system component upgrades and recruitment of skilled and competent employees.

We developed new security policies to achieve compliance with the revised Government Security Policy. Several standards have either been rewritten or designed to facilitate operations. Technical assistance to security investigations for incidents and breaches has increased by 10%.

We have once again surpassed the 75% target to resolve PWGSC employee workstation problems the first time by using our remote control software tool. However, there has been an increase in infrastructure and workstation problems and outages due in part to the aging hardware. This year, on average, 63.8% of these high-priority, mission critical problems were resolved within the two-hour resolution target as opposed to 67.5% for last year and 75% the previous year. The TBS Rust-Out program provided PWGSC with \$14.2 million in funding in 2002-03 to replace outdated equipment that could not have been replaced under our existing capital replacement programs. We replaced certain components of the Office and Network infrastructure, but there are some aging equipment issues that still have to be addressed.

PWGSC's information management project is intended to increase staff use of the department's electronic document and record system. In 2002-03, we purchased 4,500 licences. About 3,000 staff were trained in headquarters and the regions, and their licences were activated. Departmental restructuring delayed some licence activation and funding was diverted to acquire additional licences. All remaining licences should be implemented in the coming fiscal year.

Planned Result: A human resources management framework that reflects public sector values and fosters an inclusive work environment supportive of learning and leadership development while effectively managing change and relationships

Preliminary steps were taken in anticipation of the government's human resources modernization, including development and approval of an integrated conflict management system. In addition, we provided a management representative to the Joint Working Group on Term Employment in the Public Service and participated in various groups working to enhance on-line access to human resources information and services within Canada. PWGSC also developed a recruitment and retention framework and the staffing delegation course became mandatory for all sub-delegated managers.

In 2002-03, 93% of PWGSC employees had a learning plan compared to 73.5% the previous year. Our departmental Minimum Training Investment commitment meant that 89% of employees with a learning plan participated in learning activities. Overall participation in learning activities increased from 81.9% in 2001-02 to 86.7% in 2002-03. However, fewer employees received at least three days of training (55.3%, down 3.6% from 2001-02).

Efforts to develop leadership capacity included the establishment of a PWGSC Managers' Community Network Council and ADM champion, the launch of the Network in the fall of 2002 and Network meetings on work planning, team development, information sharing and the department's new service delivery model. Significant progress was also made in improving the bilingual capacity of managers. Many linguistic profiles of feeder group positions were raised, in accordance with the three-year Action Plan approved by the Executive Committee in February 2003. Executives appointed non-imperatively to bilingual positions now receive language training when appointed.

Overall, PWGSC is fully representative of the four designated employment equity groups. There is some minor under-representation for each group in the occupational category level. Visible minorities in the Administrative and Foreign Service category, Aboriginal peoples in the Executive category, and persons with disabilities in the Scientific and Professional, Technical, and Operational categories all show a small shortfall. Women are also under-represented in the Technical and Operational categories.

To improve overall representation, PWGSC established recruitment goals in its three-year Employment Equity Plan 2001–2004. The plan includes PWGSC's strategy in response to the Embracing Change Action Plan and measures to foster an inclusive workplace.

Comparison of the 1999 and 2002 Public Service Employee Survey results show improvements. However, three areas require some attention: workload/work-life balance, harassment/discrimination and transparency of selection and classification processes. PWGSC has developed an action plan focusing on these areas. It includes specific organization-wide objectives and initiatives, such as a proactive conflict resolution initiative, a Modern Comptrollership action plan, and modernization initiatives such as classification reform and legislative measures.

Planned Result: Enhanced security and safety of departmental assets, activities and employees

In 2002-03, we created a national centre of expertise by amalgamating our departmental security-related functions with government-wide security-related services.

Our responsibility is to ensure the security of PWGSC employees and the general public accessing PWGSC-occupied or managed premises, information, and assets including buildings, bridges and dams. We thus developed a Critical Infrastructure Physical Security Protection Program. We are also coordinating the implementation of a Security Readiness Action Plan for all PWGSC occupancies and other facilities we manage as custodian. Strategic Corporate Security briefings occur regularly within the department and externally to clients, stakeholders and lead agencies.

We ensured the safeguarding of protected and classified information and assets (Canadian and foreign) entrusted to private sector contractors and individuals through government contracts. We also ensured that every person who examines, possesses or transfers controlled goods is registered or exempted from registration under the Controlled Goods Program.

Special Assistance

We assisted the voluntary efforts of Eastern farmers to support their fellow farmers facing a drought on the Prairies by opening the Mirror Emergency Operations Coordination Centre and providing needed accommodation to the HayWest organization. HayWest sent 300,000 tons of much-needed feed to relieve drought shortages on Western farms.

Heightened security following September 11, 2001 and numerous emergencies during the year put considerable funding pressure for program delivery. We will continue to work with TBS to ensure that program integrity is sustained through adequate funding.

Planned Result: Develop an International and Intergovernmental Cooperation Program

PWGSC has established a program to share best practices with like-minded organizations in other countries, promote its services and expertise around the world, and help developing countries with their own public service initiatives.

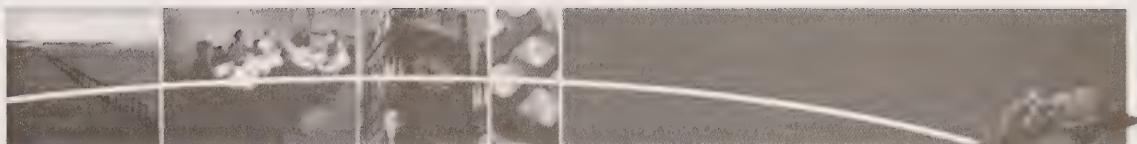
We met with our Australian, British and American counterparts which allowed us to improve our best practices in developing and maintaining border stations; developed a Good Neighbour Policy drawing on US experience; improved service standards in the areas of telecommunications, informatics and real property; and built competency through exchanges of personnel and joint training sessions. With the support of the Canadian International Development Agency and TBS, we were also active in hosting delegations from developing countries such as Argentina, China, Korea, Slovakia and St. Lucia.

Access to Information

The Office of the Information Commissioner of Canada (OICC) reviewed PWGSC's compliance with the statutory time frames for processing Access to Information requests. OICC rated our performance as an "F" according to its grading standard (time frames not met more than 20% of the time). Further information on this review and OICC's recommendations are available at http://www.infocom.gc.ca/reports/section_display-e.asp?intSectionId=390).

PWGSC has received a growing number of access requests for sponsorship information since 1999-00. For example, 18% of access requests received between April and September 2001 were sponsorship-related, but this percentage almost doubled between April and November 2002. The number and complexity of these requests has placed severe constraints on PWGSC's ability to respond in a timely manner.

We are developing an action plan in response to the thirteen recommendations made by the Information Commissioner. To date, three recommendations have been implemented with continuing work to determine the best ways in which to address the remaining recommendations. Additional information on this work and the results expected from the department's action plan will be provided in the 2004-05 *Report on Plans and Priorities*.



Annex A — Consolidated Reporting

In this section, we provide performance information on our involvement in government-wide initiatives such as Government On-Line, Procurement and Contracting, Materiel Management, Sustainable Development, Modern Comptrollership and Major Crown Projects.

Government On-Line

The goal of the Government On-Line (GOL) initiative is to use information and communications technology to provide Canadians with improved services, anytime, anywhere and in either official language. PWGSC's support for this goal involves two broad initiatives: putting many PWGSC services on-line and establishing the government-wide electronic infrastructure needed to connect Canadians with on-line services from all federal departments and agencies. Completion of both initiatives is scheduled for 2005.

In 2002-03, PWGSC received \$4.2 million in central GOL funding from Treasury Board for 5 of 21 on-line service projects in progress: Government of Canada Marketplace; Pay Web Development; Web Content Management; Selling to Government/Tenders; and the GOL Procurement Office. An additional \$1.97 million was allocated to these projects from internal PWGSC budgets. The remaining 16 projects are in various stages of completion but need funding to continue development.

PWGSC received a further \$96.5 million in central funding for the electronic infrastructure initiative known as the Secure Channel, which it manages jointly with Treasury Board.

The highlights of our progress in putting PWGSC services on-line in 2002-03 are described below:

PWGSC's **Government of Canada Marketplace** will provide authorized government users access to an electronic catalogue, where they can browse, search, compare and order commonly used products and services. Treasury Board Preliminary Project Approval was obtained in December 2002. By the end of March 2003, a Request for Proposal to solicit private sector interest in developing the application had been created.

Electronic Payments is a government-wide service for the electronic acceptance of payments and the secure storage of payment-related information. Two projects to develop requirements definitions for the service were completed in 2002-03. A third, to test the functionality of the new departmental pay application, was initiated as a pilot project with Industry Canada. Although the overall e-Payments project will not receive further central funding after 2002-03, it will continue with funding from the department.

The **Pay Web Development** project will provide public service employees and retired Members of Parliament with access to compensation services through a secure government Internet infrastructure. An application, giving on-line access to an electronic pay stub, was developed during 2002-03 and will be implemented once security facilities are established to protect users' privacy.

The **Web Content Management for Gateways and Clusters** project is an automated methodology for keeping the contents of Government of Canada Web sites up to date. During 2002-03, common information standards and guidelines for the system were produced through government-wide consultation. A Request for Proposal should be released early in 2003-04 to develop an automated database by fiscal year-end.

In addition to putting its own services on-line, PWGSC is working with a private sector consortium to implement electronic infrastructure facilities. Collectively known as the "Secure Channel," these facilities are essential to enable convenient, electronic and secure access by Canadians to federal government services.

A major goal for the **Secure Channel Project** in 2002-03 was to develop, test and implement a mechanism for Canadians to register and obtain secure access to government programs. This facility, known as a "Certificate Authority," is now the largest in the world. It was implemented ahead of schedule for some user departments. Its use will be extended to other departments as their applications are made accessible through the Secure Channel.

We also developed a facility which automatically routes transactions between service consumers and service providers; created an environment to test new infrastructure facilities before they are installed; established an operations centre to help the network handle the projected increase in transaction volume; and implemented a client support service to provide technical assistance for all user departments. The Client Service Centre became fully operational on July 1, 2003.

The establishment of these services permitted the project to achieve its key 2002-03 objective of putting new departmental applications on-line. Canada Customs and Revenue Agency launched its Address Change On-Line (ACO) application in September 2002. PWGSC proceeded with implementing its Payments application. And, finally, Human Resources Development Canada (HRDC) was able to proceed with the deployment of its Web Record of Employment (ROE), an application that enables employers to complete the transaction on-line.

Public accountability on the department's plans and progress is provided by regular updates by PWGSC to the PWGSC section of the GOL Public Report Web site: (<http://www.pwgsc.gc.ca/gol/publicReports/index-e.html>).

Procurement and Contracting

PWGSC acquires goods, services and construction on behalf of the departments and agencies of the Government of Canada.

Our framework of procurement procedures and policies fosters the cost-effective and efficient delivery of contracting services to government, while respecting the legislative obligations, including those related to national and international trade agreements.

In 2002-03, over 60,000 contractual documents (a total value of \$11.4 billion) were processed. This represented an increase in value of about \$1 billion from 2001-02.

Original contracts, excluding amendments, accounted for approximately 38,800 documents valued at \$8.69 billion. Of these, 76% were awarded through competitive processes, an increase of 12.5% from 2001-02. Of the remainder, 11% used the Advanced Contract Award Notice (ACAN) and 13% were non-competitive.

The Department of National Defence continues to be our largest client, accounting for about 35% of business volume and 46% of contracting services. Seventy-two percent of the documents processed for 92% of the value were contracted for PWGSC's top clients. During the fiscal year, 77.7% of the contracts (28% of dollar value) were awarded in less than three months, a decrease from 81% the previous year. This number increases to 87.4% awarded in less than six months.

In 2002-03, several audit reports and related action plans were completed on procurement-related activities. These may be reviewed at <http://www.pwgsc.gc.ca/arb/text/toc-e.html>.

Materiel Management

PWGSC conducted a movable capital and controllable assets inventory in 2001, and all the data were validated by departmental responsibility centres. This initiative ensured that all the capital assets opening balances were accurate as required by the Financial Information Strategy.

- The asset inventory consisted of the following actions: A policy for the management of capital and controllable assets was introduced and implemented.
- A physical inventory of all capital and controllable assets was undertaken.
- All the data were entered in the Assets Management System (Automated Materiel Management Information System - AMMIS).

- Reports on assets were generated from AMMIS and the data were validated by responsibility centres.

The opening balances for PWGSC's capital assets have been completed and the amortization has been calculated up to March 31, 2003. The following is a breakdown of controllable and capital assets:

- capital assets (\$10,000.00 and greater)
4,946 assets for a total of \$7,471,562,592.07
- controllable assets (\$1,000 to \$9,999.00)
35,317 assets for a total of \$58,173,343.35

The assessment is based on a physical inventory of all departmental capital assets (i.e. buildings, fleet, equipment and systems). The data captured during the inventory include the information on the life-cycle costs of all departmental assets.

All assets and financial information on departmental capital and controllable assets are presently recorded in the departmental assets inventory system. The next steps are to identify the mission critical assets, conduct risk assessments and develop a plan for life-cycle, mission critical assets before March 31, 2004.

Sustainable Development

During fiscal year 2002-03, PWGSC continued to implement the commitments made in our Sustainable Development Strategy 2000, tabled in Parliament in February 2001. Implementation on those commitments began in fiscal year 2001-02, and continued this fiscal year. The strategy contains commitments relating to three goals:

- greening PWGSC operations as a custodian and provider of facilities and common-use office space to federal departments;
- greening PWGSC services to federal departments and agencies as a common service agent; and
- greening PWGSC's internal operations.

Implementation of the targets over the year has been steady, although there have been instances where progress has not been as effective as we would have liked. In the *PWGSC Report on Plans and Priorities* for 2003-04, Parliament was notified of the modified targets for seven targets that had either been scheduled to be completed by March 31, 2003, or where interim steps had been expected to have been completed by that time, but which were not achieved as expected. Modifications to their respective target dates were extended to reflect the additional work required to achieve completion.

For the most part, targets identified in the Sustainable Development Strategy remain departmental priorities as originally written. However, monitoring has indicated that revision is required in the case of the following targets:

Original Target	New Target	Reason for Modification
By March 31, 2004, deliver due diligence and topic-specific training to all applicable PWGSC Real Property Services personnel.	By March 31, 2006, deliver due diligence and topic-specific training to all applicable PWGSC Real Property Services personnel.	Competing demands for scarce resources have meant that the training identified cannot be delivered by the original target date.
By October 31, 2003, provide green procurement training to all PWGSC personnel with internal purchasing responsibility.	By June 2004, either provide green procurement training for all PWGSC Acquisition Cardholders or register for them for green procurement training in 2004-05. Further, all PWGSC personnel with internal purchasing responsibility, other than cardholders, will be identified and trained through the departmental Management Orientation Program, an ongoing process.	To better serve its clients, PWGSC has undergone major organizational restructuring. As a result of restructuring, the target date for the large number of employees who require this training had to be deferred.

Specific plans are being prepared to focus corrective attention where it is needed. As an example, in fiscal year 2003-04, funding has been confirmed to complete the assessment of all PWGSC sites for contamination and to develop plans for remediation or risk management where contamination has been identified.

Weaknesses in data gathering have also been identified. Experience gained has led to smarter target development, improved management processes and enhanced results-monitoring systems. PWGSC is well positioned to build on its successes and learn from its shortcomings, as it moves ahead with the development of its updated Sustainable Development Strategy, scheduled to be tabled in Parliament in December 2003.

Implementation and monitoring of all commitments included in the Sustainable Development Strategy 2000 will continue throughout the coming fiscal year and beyond. With the increased focus on climate change and on the Kyoto Protocol, we are committed to meeting our obligations for greenhouse gas emission reduction and augmenting the greening of our services to clients and our operations.

More performance details can be found in a separate document, the *PWGSC Sustainable Development Performance Report*. This report is available on the Internet at <http://www.pwgsc.gc.ca/sd-env/text/performance-report-e.html>.

Fuel Storage Tanks

As required under the Canadian Environmental Protection Act (CEPA), Part IV, Registration of Storage Tank Systems for Petroleum Products and Allied Petroleum Products on Federal Lands Regulations, this report provides the information set out in Schedule II of the aforementioned regulation, updated to March 31, 2003.

As of March 31, 2003, the status of fuel storage tanks on federal lands under the custodianship of PWGSC is as follows:

Tanks	Tanks registered	Tanks in compliance	Tanks not in compliance
Aboveground	29	14	15
Underground	72	55	17

Notes:

- Inventory of tanks registered has increased as a result of additional properties transferred to the department and tanks that had not been identified.
- Tanks that were reported as non-compliant in last year's report have all been either replaced, upgraded or removed, or approval has been obtained from Environment Canada to manage the tanks in place.
- For the current inventory of non-compliant tanks, plans to upgrade are being completed.

Modern Comptrollership

In October 2002, we assessed our management practices. Results of this assessment are available on-line at <http://www.pwgsc.gc.ca/mmpa/text/index-e.html>. In response to the findings of the assessment, we released a detailed action plan in March 2003. This plan is organized around the seven elements of Modern Comptrollership and identifies specific actions, responsibilities, timelines and resource estimates. It is available on-line at <http://www.pwgsc.gc.ca/mmpa/2003/text/index-e.html>.

Progress made in 2002-03 in the seven areas of the Modern Comptrollership is summarized below:

Integrated Performance Information: Some progress was made in this area, including the development and beginning of the implementation of a cost management framework. This will provide managers with key information for decision-making purposes.

Strategic Leadership: As mentioned in Section II of this report, the department undertook a comprehensive assessment of its financial situation in 2002-03. This assessment concluded that we are facing unsustainable financial pressures resulting from the impact of Program Review decisions, the complex financial structure of the department, and policies related to revolving that limit the department's flexibility to manage business fluctuation. The assessment provides a list of unfunded pressures, identifies the stewardship efforts the department has made to manage these pressures and proposes a phased approach to deal with them.

To transform the business to better serve our clients, the Deputy Minister announced a new organizational structure for the department on November 12, 2002. This transformation will support a new service delivery model—one based on providing integrated, seamless service to our clients.

Integrated Risk Management: A departmental risk policy was published in June 2002. The policy supports the development of improved organization-wide risk management practices. PWGSC also developed a half-day training program and e-learning tool, which is now available on the TBS Web site. Furthermore, as part of developing an organization-wide approach to managing risk, we are establishing a corporate risk profile to identify key risks that could significantly influence the achievement of business objectives. This risk profile will serve as a basis for developing an action plan in 2003-04.

Rigorous Stewardship: We are addressing issues identified in the review of the Sponsorship Program. We have implemented a Quality Assurance Program to assess managerial performance in exercising spending and contracting authorities, to ensure compliance with financial training standards, to certify the maintenance of delegation forms and to follow up on financial management issues identified in audit reports.

Shared Values and Ethics: The department's values and ethics initiative builds on the Human Resources Modernization Reform and the Public Service Code of Values and Ethics. Our Ethics Leadership Team has been expanded and rejuvenated to give managers true horizontal representation and support. We are moving beyond ethical awareness by providing the support and tools that managers need to personally conduct ethics orientation and establish ethical expectations with employees. We continued to emphasize ethical consciousness while reorienting our focus toward ethical decision-making and action.

Motivated People: Sixty-eight percent of PWGSC employees participated in the 2002 Public Service Employee Survey. As mentioned in the Operational Support Business Line section, the department conducted a comparative analysis between the 1999 and 2002 surveys, which demonstrated positive results overall. This analysis has been communicated to both employees and unions. Action plans are being finalized and will be implemented in the near future.

The Management Renewal and Development Program continues to be implemented. The department also launched the Managers' Community Network during the reporting period to build and support a community of managers in PWGSC. The network promotes the interests of PWGSC management. It also serves as a forum to exchange information on topics of interest to management; share best practices and inform management of tools and resources at their disposal; act as an advocate for change; and identify and communicate the needs and challenges of PWGSC management.

Clear Accountability: Good comptrollership is the responsibility of every manager at PWGSC. As such, we included Modern Comptrollership in all senior executive performance agreements.

Major Crown Projects

This section provides information on six Major Crown Projects: the Federal Judicial Building, the Bank Street Building, the Library of Parliament, the Wellington Building, the Secure Channel Project and the Shared Travel Services Initiative.

Project Name: Federal Judicial Building

Project Phase: Project Definition

1. Overview

The construction of a new Crown-owned facility of approximately 24,000 useable square metres to accommodate all of the National Capital Area operations of the Federal Court of Appeal, the Court Martial Appeal Court, the Federal Court, the Tax Court of Canada and the Courts Administration Service (with the exception of some off-site document storage in Gatineau, Quebec) will provide an allowance for projected growth in these entities to the end of the year 2015. It will be located on the northwest corner of Lyon and Sparks Streets, Ottawa, adjacent to the Supreme Court of Canada Building. Total project costs are not to exceed \$140 million (current year dollars, excluding GST) plus an allowance of \$11 million for Parliamentary Precinct parking facilities.

2. Lead and Participating Departments

- a. Sponsoring Departments: Public Works and Government Services Canada and Department of Justice (joint)
- b. Contracting Authority: Public Works and Government Services Canada
- c. Participating Department: Courts Administration Service

3. Prime Contractor and Major Sub-Contractors

NORR Limited Architect and Engineers, Toronto, Ontario

4. Major Milestones

Effective Project Approval - October 2003
 Construction Start - Spring 2004
 Construction Completion - Late 2007/early 2008

5. Progress Report and Explanation of Variances

A building design concept has been developed which meets the Courts operational requirements and responds to the design guidance given by the National Capital Commission Advisory Committee on Planning, Design and Realty.

The actual amount expended in fiscal year 2002-03 was \$2.7 million. As we were unable to profile the remaining \$2.9 million of funding, these funds were lapsed. This variance resulted from a longer than expected process for finalizing the design, hence delaying submission for Effective Project Approval. Because this is a design-to-cost project in a highly visible location, great care was necessary to develop a design concept acceptable to all key stakeholders. The estimated total for this project is \$151 million (\$140 million for the building and \$11 million for parliamentary parking). The building design will be adjusted if necessary to remain within this estimate to the end of design development and substantive estimates.

6. Industrial Benefits

Multi-million dollar contracts will be awarded for building construction.

Project Name: Bank Street Building (New Parliamentary Precinct Building)
Project Phase: Project Definition

1. Overview

The construction of a new Parliamentary Precinct Building of about 20,500 square metres, to include 39 offices for Senators, 12 modern committee rooms for the House of Commons, support spaces and a 300-car underground parking garage. This building was identified as a priority in the Long Term Vision and Plan for the Parliamentary Precinct and is required to permit parliamentary functions to be located within the Parliamentary Precinct and the vacating of other parliamentary buildings that are badly in need of renovations. The current cost estimate is \$275.8 million and the planned start of construction is 2005.

2. Lead and Participating Departments

- a. Sponsoring Department: Public Works and Government Services Canada
- b. Contracting Authority: Public Works and Government Services Canada
- c. Participating Departments: House of Commons, Senate of Canada

3. Prime Contractor and Major Sub-Contractors

No prime contractor under contract at this time.

4. Major Milestones

Consultant Contract Award - November/December 2003
 Effective Project Approval - November/December 2004
 Construction Start - Spring 2005
 Construction Completion - Late 2008/early 2009

5. Progress Report and Explanation of Variances

There is a variance of \$6.1 million in expenditures from those planned for 2002-03 to the actuals for 2002-03. This decrease in expenditures was due to an extensive delay of about nine months, due mainly to the need to secure the necessary funding for the project before initiating the consultant selection process. The necessary funds were approved in September 2002.

The current cost estimate is \$275.8 million (current dollars). This is an increase of \$78 million from the \$197.8 million (constant 2001 dollars). The increase is attributed as follows: a) \$32.7-million conversion from constant to current dollars and b) \$45.3 million for improved estimates, program changes and inclusion of additional risk factors.

6. Industrial Benefits

Multi-million dollar contracts will be awarded for building construction, information technology systems, multimedia systems, furniture and other equipment.

Project Name: Conservation, Rehabilitation and Upgrade of the Library of Parliament

Project Phase: Project Implementation

1. Overview

The scope includes the rehabilitation of the Main Library Building on Parliament Hill, fit-up of swing space locations, and Building Components and Connectivity for all locations. The project is the first one in the Long Term Vision and Plan for the Parliamentary Precinct, although the project has been under way since 1995. The objective is to renew the Main Library Building for at least another 50 years so that it may continue as a functioning library and significant tourist destination. The work involves full rehabilitation from the weathervane to the foundation, including the excavation for three new basement levels. The current cost estimate is \$112.7 million.

2. Lead and Participating Departments

- a) Sponsoring Department: Public Works and Government Services Canada
- b) Contracting Authority: Public Works and Government Services Canada
- c) Participating Departments: Library of Parliament, House of Commons

3. Prime Contractor and Major Sub-Contractors

Main Library:

- Thomas Fuller Construction Co. (1958) Limited, Ottawa
(General Contractor, Main Library, Parliament Hill, Ottawa)
- Sub-contractors (major only)
 - Dibco Underground LTD, Bolton, Ontario (Excavation)
 - Carleton Ironworks & Simcon (Ironwork)
 - Comstock, Burlington, Ontario (Mechanical)
 - Soheil Mosun Limited, Toronto, Ontario (Windows)
 - Heather & Little LTD, Toronto, Ontario (Roofing)
 - Colonial Building Restoration, Scarborough, Ontario (Masonry)

Swing Spaces:

- Ed Brunet et Associés, Gatineau, Québec
(General Contractor for 125 Sparks Street, Ottawa)
- Les Constructions Ferclau Inc., Le Gardeur, Québec
(General contractor for 45 Sacré-Coeur, Gatineau, Québec)

4. Major Milestones

Pre-Planning Start - June 1995
Preliminary Project Approval - June 1998
Effective Project Approval - December 1999
Swing Space Construction - February 1999 to December 2001
Revised Effective Project Approval - January 2002
Main Library Construction Start - March 11 2002
Target Main Library Completion - June 2005
Target for Library to Move Back - Date: Summer 2005

5. Progress Report and Explanation of Variances

The swing space locations are complete and operational. The swing space projects have been completed on budget. The main library construction started March 2002. The forecast total cost has increased from \$78.6 to \$112.7 million (\$30.7 million of this increase is solely due to the tender results for the main library coming in much higher than expected. It is now part of the approved budget. \$3.4 million is for a potential shortage). Consideration of options for dealing with the increase resulted in a delay in awarding the tender, which consequently delayed the start of construction by six months. Nevertheless, expenditures for fiscal year 2002-03 remained close to the forecast. Forecasts for future years have been increased to reflect the new estimate and the project will finish one year later than expected.

6. Industrial Benefits

Multi-million dollar contracts have been awarded for architectural design and conservation expertise, and for all aspects of construction in heritage buildings. Canadian expertise in conservation and adaptation of heritage structures to modern use is being furthered. Smaller contracts for informatics and security updating have yet to be awarded.

Project Name: Wellington Building Renovation Project
Project Phase: Project Definition

1. Overview

The Wellington Building is located at 180 Wellington Street, across from Parliament Hill. It is a six-storey structure built in 1925 by Metropolitan Life Insurance Company. The House of Commons has been the major tenant since it was expropriated by the Crown in 1973. Renovations are required for health and safety reasons, to replace obsolete building systems and to meet building code requirements. The planned start of construction is August 2006, with completion in January 2010. The building will be completely vacated during the renovations. The current cost estimate is \$148.8 million.

2. Lead and Participating Departments

- a. Sponsoring Departments: Public Works and Government Services Canada
- b. Contracting Authority: Public Works and Government Services Canada
- c. Participating Departments: House of Commons

3. Prime Contractor and Major Sub-Contractors

No prime contractor is under contract at this time.

4. Major Milestones

Functional Program Completion - January 2004
 Consultant Contract Award - August 2004
 Effective Project Approval - April 2005
 Construction Start - August 2006
 Construction Completion - January 2010

5. Progress Report and Explanation of Variances

The variance in expenditures between those planned for 2002-03 and the actuals for 2002-03 is \$6.0 million. This decrease in expenditures was due to an extensive delay in securing resources for the project team. The major impact was on the preparation of the functional program, but this has since been resolved.

The current cost estimate is \$148.8 million (current dollars). This is an increase of \$23 million over the \$125.8 million estimate (2001 constant dollars). The increase is due to:

- (i) \$19.2-million conversion from constant to current dollars; and
- (ii) \$3.8-million allowance to cover potential risk associated with projects in the Parliamentary Precinct (e.g., disruptions, delays and increased security).

6. Industrial Benefits

A multi-million dollar general contract will be awarded for building construction, information technology systems, multimedia systems, furniture and other equipment. The number of available jobs will be determined after the award of the general construction contract.

Project Name: Secure Channel Project

Project Phase: Field Trial

1. Overview

The Secure Channel is the centerpiece of Canada's common infrastructure that supports the Government On-Line (GOL) initiative by providing citizens and businesses with secure, private, high-speed access to the federal government's on-line services and information. The Secure Channel provides network services for all federal departments. Secure Channel's enhanced security and privacy services include, but are not limited to access, authentication, confidentiality, authorization, connectivity, inter-communication, data integrity, non-repudiation, brokering, Public Key Infrastructure (PKI) and basic Privilege Management Infrastructure (PMI) services.

The Secure Channel Project is a joint initiative between PWGSC and Chief Information Officer Branch, Treasury Board Secretariat (CIOB/TBS), launched in the fall of 1998. The project is currently in the development and implementation stage, known as the "Field Trial" phase. PWGSC is responsible for developing and managing the technical components of the infrastructure, while TBS is responsible for the planning of GOL initiatives and architectural and functional requirements.

2. Lead and Participating Departments

- a. Sponsoring Departments: Treasury Board Secretariat
- b. Contracting Authority: Public Works and Government Services Canada
- c. Participating Departments:
 - Canada Customs and Revenue Agency
 - Human Resource Development Canada
 - Public Works and Government Services Canada

3. Prime Contractor and Major Sub-Contractors

The Prime Contractor is BCE Nexxia Inc.

4. Major Milestones

RFP Closing - December 2000
 Head Start Contract Award - May 2001
 Design and Integration Contract Award - June 2001
 Design-Integration Phase Completion - May 2002
 Field Trial Phase Start - May 2002
 Field Trial Phase Completion - September 2003
 Implementation Phase Start - October 2003
 Sustainable Operations Start - October 2004
 Sustainable Operations Completion - September 2010

5. Progress Report and Explanation of Variances

There is no variance between the planned expenditures for 2002-03 and the actuals for 2002-03. The current cost estimate up until the end of the Field Trial phase (September 2003) is \$216 million.

6. Industrial Benefits

Regional and industrial benefits do not apply to solicitations that are covered by trade agreements. The Secure Channel is one such solicitation. There is a Senior Project Advisory Committee decision on file dated June 2000. The Secure Channel Request for Proposal was advertised as stating that the North American Free Trade Agreement, World Trade Agreement-Agreement on Government Procurement and Agreement on Internal Trade apply.

Project Name: Shared Travel Services Initiative (STSI)
 (Formerly Government Travel Modernization Initiative - GTMI)
Project Phase: Project Definition

1. Overview

The STSI project is a \$ 275 million initiative. The planned start date is October 1, 2003 for a seven-year term with option to extend for up to an additional two-year term. The solution will provide fully functional, comprehensive and seamlessly integrated “employee-friendly” travel services to government employees. Travel services include the following services:

- Full services travel agency
- On-line reservation service
- Travel expense claim service
- Travel credit card service
- Traveller’s reimbursement service
- Business intelligence service
- Portal service
- Employee Travellers Service Network

2. Lead and Participating Departments

a. Sponsoring Departments:

Treasury Board Secretariat and
 Public Works and Government Services Canada,
 Acquisition Program Branch

b. Contracting Authority:

Public Works and Government Services Canada,
 Operations Branch

c. Participating Departments:

Atlantic Canada Opportunity Agency
 Department of Foreign Affairs and International Trade
 Health Canada
 Indian and Northern Affairs Canada
 National Energy Board
 Public Service Commission
 Public Works and Government Services Canada
 Royal Canadian Mounted Police
 Statistics Canada
 Veterans Affairs Canada

3. Prime Contractor and Major Sub-Contractors

The Prime Contractor is Accenture Inc. The three major sub-contractors are: American Express, Bell Nexia and Concur Technologies Inc.

4. Major Milestones

There are two major milestones:

- (i) Lite Stage (one-year trial stage)
- (ii) Robust Stage (seven-year initiative with option to extend for up to two years)

(i) Lite stage

The Lite Stage is essentially a one-year pilot of the electronic requirement portion of the solution and will be deployed in 10 vanguard departments and agencies. The result of the evaluation of the Lite stage will provide a basis for decisions regarding subsequent developments.

(ii) Robust stage

The solution during the Robust stage will provide increased functional and operational robustness, enhanced functional completeness and tighter integration between the functional components of the electronic travel services portfolio, as well as complete electronic data feed with the financial systems in participating departments and agencies.

The Robust stage is the actual full deployment and operational stage of the solution. The contractor will make ready, deploy and operate the solution in participating departments and agencies, whose number may extend to some 122 departments and agencies.

5. Progress Report and Explanation of Variances

No contract awarded yet.

6. Industrial Benefits

The STSI is considered one of the Human Resource Modernization initiatives. The following are some of the anticipated benefits of the STSI:

- To provide the IM/IT industry (American Express, Bell Nexia, Concur Technologies Inc.) with the opportunity to demonstrate their ability to champion and deploy a state-of-the-art end-to-end travel solution.
- To allow for cost effective travel arrangements and ensure that the industry (small and large companies) receive fair opportunity to compete for a share of the travel market.

Alternative Service Delivery (ASD)

Name of ASD Initiative: Alternative Forms of Delivery (AFD) in Property Management and Project Delivery Services

Start Date: May 1998

PWGSC is planning for AFD renewal and new procurement to be effective April 1, 2005.

Results Achieved

The Department reported to TBS in May 2003 on the results of an independent evaluation of the AFD initiative in February 2003. This evaluation concluded that:

- AFD is good public policy, is cost effective and represents value for money. The initiative has achieved an estimated annual cost avoidance of \$12 million or \$5 per square metre of managed space compared to in-house managed inventory;
- AFD has been effective in achieving program objectives. Tenant surveys report a high degree of satisfaction—92.2% for AFD and 91.3% for in-house managed facilities;
- The Crown's investment in real property is managed effectively. Asset integrity and condition is being preserved; critical government policies have been respected and applied vigorously;
- AFD has allowed the department to move to a more strategic approach to property management and focus on its core mandate as the government's strategic advisor for real property—this shift is supported by the change in employee demographics within the Real Property Services Program;
- AFD has inspired leading edge tools relating to tenant satisfaction, quality management and performance measurement systems, service call coordination and follow up, and improved measures for determining asset integrity;
- AFD should be renewed and expanded within a framework of continuous improvement.
- The department is committed to the ongoing measurement and reporting on the performance of initiatives against the key indicators of cost, service to clients, asset integrity and the public interest.

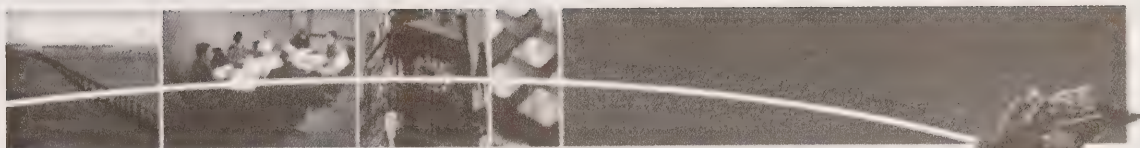
E-links

Treasury Board Alternative Service Delivery Web site:

<http://www.tbs-sct.gc.ca/asd-dmps>

Public Service and Government Services Canada Alternative Form of Delivery Web site:

<http://www.pwgsc.gc.ca/afd>



Annex B — Financial Performance

Financial Performance Overview

The following explains the significant changes between planned spending, total authorities and actual spending in the department for 2002-03.

	<i>(in millions of dollars)</i>
PLANNED SPENDING	\$2,223.3
Acquisition of Skyline Campus	96.9
Government On-Line	94.4
Accommodation Costs	80.3
Collective Bargaining	31.1
TOTAL AUTHORITIES	\$2,526.0
Conversion Factor	(48.7)
Capital Lapse	(28.2)
Operating Budget Lapse	(22.8)
Separately Controlled Budget Lapse	(1.7)
Other Adjustments	(1.7)
ACTUAL SPENDING	\$2,422.9

In 2002-03 the department managed, within its approved spending authorities, to deliver quality services and pursue efficiencies in all its operations.

The capital lapse is primarily due to project slippage and seasonal delays.

The operating budget lapse is primarily related to deferred projects to be completed in 2003-04 and fell below the maximum carry forward permitted.

The separately controlled lapses include close to \$49 million related to the annual remittance to the Consolidated Revenue Fund of the conversion factor for employee benefits and health care costs.

Financial Table 1: Authorities for 2002-03

(in millions of dollars)

Vote	Program	2002-03		
		Planned Spending	Total Authorities	Actual
	Government Services			
1	Operating expenditures	1,735.7	1,988.9	1,915.7
5	Capital expenditures	428.8	462.2	434.0
10	Grants and Contributions	8.1	5.2	4.6
(S)	Minister of Public Works and Government Services - Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1
(S)	Contribution to employee benefit plans	64.4	76.4	76.4
(S)	Real Property Services Revolving Fund	-	-	-
(S)	Real Property Disposition Revolving Fund	(16.6)	(16.6)	(12.3)
(S)	Optional Services Revolving Fund	(0.1)	(0.1)	1.1
(S)	Telecommunications and Informatics Common Services Revolving Fund	-	-	(1.0)
(S)	Consulting and Audit Canada Revolving Fund *	(1.1)	(1.1)	(0.3)
(S)	Translation Bureau Revolving Fund	4.0	4.0	(2.0)
(S)	Payments to municipalities and other taxing authorities	-	2.0	2.0
(S)	Refunds of amounts credited to revenue in previous years	-	4.4	4.4
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	-	0.6	0.2
DEPARTMENT TOTAL		2,223.3	2,526.0	2,422.9

Totals may not add up due to rounding.

(S) = Statutory

Note:

(1) Queens Quay West Land Corporation (QQWLC) responsibilities, under the Crown Corporations Program, along with Corporate Implementation Group responsibilities were transferred to Transport Canada effective April 1, 2002 and should be reported by Transport Canada in their Departmental Performance Report.

Financial Table 2: Departmental Planned Versus Actual Spending by Business Line

(in millions of dollars)

PROGRAM	Less:						
Business Line	FTEs	Operating	Capital	Grants and	Total Gross	Responsible	Total Net
Service Line				Contributions	Expenditures	Revenues	Expenditures
GOVERNMENT SERVICES							
Real Property Services							
Federal Accommodation and Holdings	3,049	1,534.7	428.8	8.1	1,971.6	259.6	1,712.0
	3,362	1,750.2	434.0	3.4	2,187.7	432.4	1,755.3
Services							
- Real Property Services Revolving Fund	1,481	776.4	-	-	776.4	776.4	-
	1,472	826.6	-	-	826.6	826.6	-
- Real Property Disposition Revolving Fund	-	3.8	-	-	3.8	20.4	(16.6)
	-	5.6	-	-	5.6	17.9	(12.3)
Total Real Property Services	4,530	2,314.8	428.8	8.1	2,751.8	1,056.4	1,695.4
	4,834	2,582.4	434.0	3.4	3,019.9	1,276.9	1,743.0
Supply Operations Service							
- Vote	1,610	142.0	-	-	142.0	27.4	114.6
	1,886	177.5	-	-	177.5	44.2	133.2
- Optional Services Revolving Fund	90	116.2	-	-	116.2	116.3	(0.1)
	85	100.3	-	-	100.3	99.1	1.1
Total Supply Operations Service	1,700	258.2	-	-	258.2	143.7	114.5
	1,971	277.7	-	-	277.7	143.3	134.4
Receiver General							
	463	118.2	-	-	118.2	19.5	98.7
	426	120.4	-	-	120.4	20.9	99.5
Public Service Compensation							
	806	51.5	-	-	51.5	24.3	27.2
	859	75.1	-	-	75.1	41.8	33.4
Telecommunications and Informatics							
Common Services (TICS)							
- Vote	35	48.0	-	-	48.0	28.5	19.5
	118	147.4	-	-	147.4	42.5	104.9
- TICS Revolving Fund	223	104.2	-	-	104.2	104.2	-
	174	114.6	-	-	114.6	115.6	(1.0)
Total TICS	258	152.2	-	-	152.2	132.7	19.5
	292	262.0	-	-	262.0	158.1	103.9
Consulting and Audit Canada							
	400	97.9	-	-	97.9	99.0	(1.1)
	400	119.1	-	-	119.1	119.5	(0.3)

Financial Table 2: Departmental Planned Versus Actual Spending by Business Line (cont'd)

(in millions of dollars)

PROGRAM	(in millions of dollars)						
Business Line	FTEs	Operating	Capital	Grants and	Total Gross	Less: Respendable	Total Net
Service Line				Contributions	Expenditures	Revenues	Expenditures
GOVERNMENT SERVICES							
Translation Bureau							
- Vote	-	42.9	-	-	42.9	-	42.9
	-	49.6	-	-	49.6	-	49.6
- Translation Bureau Revolving Fund	1,566	176.2	-	-	176.2	172.2	4.0
	1,624	196.5	-	-	196.5	198.5	(2.0)
Total Translation Bureau	1,566	219.1	-	-	219.1	172.2	46.9
	1,624	246.2	-	-	246.2	198.5	47.6
Operational Support							
IM/IT - Departmental Operations	1,281	207.3	-	-	207.3	64.2	143.1
	1,296	237.0	-	-	237.0	74.7	162.4
Corporate Management	1,450	111.3	-	-	111.3	32.2	79.1
	1,568	155.3	-	3.2	158.5	59.4	99.1
Total Operational Support	2,731	318.6	-	-	318.6	96.4	222.2
	2,864	392.4	-	3.2	395.5	134.1	261.5
TOTAL DEPARTMENT	12,454	3,530.5	428.8	8.1	3,967.4	1,744.1	2,223.3
	12,454	4,065.3	462.2	7.2	4,534.7	2,008.8	2,526.0
	13,270	4,075.3	434.0	6.6	4,515.9	2,093.1	2,422.9
Elimination of intra-departmental transactions		(297.3)			(297.3)	(297.3)	-
	13,270	3,778.0	434.0	6.6	4,218.6	1,795.7	2,422.9
Other Revenues and Expenditures							
Non-Respendable Revenues							25.1
							24.8
							124.4
Cost of Services Provided by Other Departments							33.6
							33.6
							47.8
NET COST OF THE PROGRAM							2,231.7
							2,534.8
							2,346.3

Totals may not add up due to rounding.

Regular characters denote the planned spending for 2002-03.

Numbers in italics denote Total Authorities for 2002-03.

Bold numbers denote actual expenditures/revenues in 2002-03.

Note:

(1) Queens Quay West Land Corporation (QQWLC) responsibilities, under the Crown Corporations Program, along with Corporate Implementation Group Branch responsibilities were transferred to Transport Canada effective April 1, 2002 and should be reported by Transport Canada in its Departmental Performance Report.

Financial Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

(in millions of dollars)

PROGRAM	2002-03				
	Actual	Actual	Planned	Total	
Business Line	2000-01	2001-02	Spending	Authorities	Actual
Service Line					
GOVERNMENT SERVICES					
Real Property Services					
Federal Accommodation and Holdings Services	1,472.6	1,499.1	1,712.0	1,850.3	1,755.3
Real Property Services Revolving Fund	(1.3)	(9.5)	-	-	-
Real Property Disposition Revolving Fund	0.3	(10.7)	(16.6)	(16.6)	(12.3)
	1,471.5	1,478.9	1,695.4	1,833.7	1,743.0
Supply Operations Service					
Vote	115.8	130.3	114.6	128.7	133.2
Optional Services Revolving Fund	2.4	4.6	(0.1)	(0.1)	1.1
	118.2	134.9	114.5	128.6	134.4
Receiver General					
	100.3	90.8	98.7	101.0	99.5
Public Service Compensation					
	28.9	30.3	27.2	36.8	33.4
Telecommunications and Informatics					
Common Services (TICS)					
Vote	-	73.9	19.5	102.5	104.9
TICS Revolving Fund	(8.8)	(2.2)	-	-	(1.0)
	(8.8)	71.8	19.5	102.5	103.9
Consulting and Audit Canada (CAC)					
CAC Revolving Fund	(3.1)	(1.4)	(1.1)	(1.1)	(0.3)
Translation Bureau					
Vote	41.5	47.5	42.9	49.6	49.6
Translation Bureau Revolving Fund	(7.4)	2.7	4.0	4.0	(2.0)
	34.1	50.1	46.9	53.6	47.6
Operational Support					
IM/IT - Departmental Operations	162.4	175.5	143.1	154.0	162.4
Corporate Management	95.3	96.1	79.1	116.8	99.1
	257.7	271.6	222.2	270.8	261.5
TOTAL DEPARTMENT	1,998.7	2,127.0	2,223.3	2,526.0	2,422.9

Totals may not add up due to rounding.

Note:

(1) Queens Quay West Land Corporation (QQWLC) responsibilities, under the Crown Corporations Program, along with Corporate Implementation Group Branch responsibilities were transferred to Transport Canada effective April 1, 2002 and should be reported by Transport Canada in its Departmental Performance Report.

Financial Table 4: Revenues by Business Line

(in millions of dollars)

PROGRAM	2002-03				
Business Line	Actual	Actual	Planned	Total	
Service Line	2000-01	2001-02	Revenues	Authorities	Actual
GOVERNMENT SERVICES					
Respendable Revenues					
Real Property Services					
Federal Accommodation and Holdings					
Rentals and Concessions	346.8	406.5	259.6	436.5	432.4
Services					
Real Property Services Revolving Fund					
Recoveries of disbursements on behalf of clients	571.5	663.2	629.4	629.4	671.9
Fee revenues from real property related common services	133.1	159.2	147.0	147.0	154.7
	704.6	822.4	776.4	776.4	826.6
Real Property Disposition Revolving Fund					
Sales of real properties	1.5	14.6	20.4	20.4	17.9
	706.1	837.0	796.8	796.8	844.5
	1,052.9	1,243.5	1,056.4	1,233.3	1,276.9
Supply Operations Service					
Vote					
Major Crown Projects	15.9	18.4	13.7	17.1	17.1
Acquisitions	13.0	17.8	8.2	19.7	19.7
Canadian General Standards Board	2.3	2.3	2.5	2.2	2.2
Seized Property Management	-	5.3	3.1	5.2	5.2
Others	3.9	0.3	-	-	-
	35.0	44.0	27.4	44.2	44.2
Optional Services Revolving Fund					
Traffic and Vaccine	64.9	79.8	97.7	97.7	82.8
Crown Assets Distribution	4.8	2.8	8.8	8.8	4.7
Locally Shared Support Services	6.5	6.8	7.2	7.2	7.2
Software Brokerage / Benchmarking	9.6	6.8	2.7	2.7	4.5
	85.7	96.3	116.3	116.3	99.1
	120.7	140.3	143.7	160.6	143.3
Receiver General					
Payments Services	28.9	23.3	19.5	19.8	19.8
Pension Fund	1.2	1.3	-	1.1	1.1
	30.1	24.5	19.5	20.9	20.9
Public Service Compensation					
Compensation Services	4.6	3.6	24.3	2.7	3.5
Personnel Application	0.2	0.1	-	-	-
Pension Fund	30.5	36.3	-	38.2	38.2
	35.3	40.0	24.3	41.0	41.8

Financial Table 4: Revenues by Business Line (cont'd)

(in millions of dollars)

PROGRAM	2002-03				
Business Line	Actual	Actual	Planned	Total	
Service Line	2000-01	2001-02	Revenues	Authorities	Actual
GOVERNMENT SERVICES					
Respendable Revenues					
Telecommunications and Informatics Common Services (TICS)					
Vote					
Telecommunication Revenue	-	36.0	28.5	42.5	42.5
TICS Revolving Fund					
Telecommunication Revenue	125.1	131.9	104.2	104.2	115.6
	125.1	167.9	132.7	146.7	158.1
Consulting and Audit Canada					
Consulting and Audit Services	113.1	116.3	99.0	99.0	119.5
Translation Bureau					
Revolving Fund					
Translation Services	153.2	164.8	168.4	168.4	193.8
Interpretation Services	3.0	3.5	3.2	3.2	4.0
Terminology Services	0.6	0.9	0.6	0.6	0.8
	156.9	169.3	172.2	172.2	198.5
Operational Support					
IM/IT Departmental Operations					
IM/IT Services	77.5	76.7	64.2	73.1	72.2
Internal Recoveries and Others	-	2.4	-	2.4	2.4
	77.5	79.1	64.2	75.6	74.7
Corporate Management					
Ministerial Regional Offices	2.1	2.4	2.6	5.1	5.1
Internal Recoveries and Others	39.9	42.5	29.6	54.4	54.3
	42.1	44.9	32.2	59.5	59.4
	119.6	124.0	96.4	135.1	134.1
Total Respendable Revenues	1,753.7	2,025.8	1,744.0	2,008.8	2,093.0

Financial Table 4: Revenues by Business Line (cont'd)

(in millions of dollars)

PROGRAM		2002-03			
Business Line	Actual	Actual	Planned	Total	
Service Line	2000-01	2001-02	Revenues	Authorities	Actual
GOVERNMENT SERVICES					
Non-Respendable Revenues					
Rentals and Concessions	4.9	(0.1)	-	-	(0.6)
Docks	5.1	6.0	5.1	4.8	-
Refund of Previous Year's Expenditures	10.1	9.5	-	-	12.0
Adjustment to Payable at Year End	24.2	18.2	-	-	19.8
Canada Post Corporation: Dividends	18.9	-	-	-	-
Canada Lands Company: Dividends	(0.2)	-	-	-	-
Proceeds from Disposal of Surplus Crown Assets	0.4	0.4	-	-	0.2
Consolidated Revenue Fund Revenues	1.3	-	-	-	-
Miscellaneous Non-tax Revenues					
Donation to the Crown	0.1	0.1	-	-	0.1
Seized Properties	10.2	5.1	-	-	-
Services of a regulatory nature	2.5	5.1	-	-	5.3
Rental, licenses and permits	10.6	47.9	-	-	48.6
Sales of real estate	3.5	-	-	-	9.5
Other fees and charges	-	0.7	-	-	(0.7)
Sundries	27.7	29.4	20.0	20.0	30.2
Total Non-Respendable Revenues	119.3	99.1	25.1	24.8	124.4
DEPARTMENT TOTAL	1,873.1	2,124.9	1,769.1	2,033.6	2,217.4

Totals may not add up due to rounding.

Notes:

(1) Queens Quay West Land Corporation (QQWLC) responsibilities, under the Crown Corporations Program, along with Corporate Implementation Group Branch responsibilities were transferred to Transport Canada effective April 1, 2002 and should be reported by Transport Canada in its Departmental Performance Report.

(2) 2001-02 Non-Respendable Revenues figures have been restated to reflect the Public Accounts.

Financial Table 5: Statutory Payments by Business Line

(in millions of dollars)

PROGRAM Business Line	Actual 2000-01	Actual 2001-02	2002-03		
			Planned Spending	Total Authorities	Actual
GOVERNMENT SERVICES					
Real Property Services	3.8	9.7	2.4	8.9	8.8
Supply Operations Service	18.6	19.1	17.8	21.6	21.5
Receiver General	4.9	4.0	5.5	4.3	4.3
Public Service Compensation	7.1	7.1	6.7	7.9	7.9
Telecommunications and Informatics Common Services	-	1.4	0.7	1.5	1.5
Consulting and Audit Canada	-	-	-	-	-
Translation Bureau	-	-	-	-	-
Operational Support	32.1	28.8	31.5	38.8	39.0
Total Statutory Payments	66.5	70.1	64.5	83.1	83.0

Totals may not add up due to rounding.

Note:

(1) Includes contributions to employee benefits plans, Minister's salary and car allowance, proceeds received during the year, refunds of amounts credited to revenues in previous years, private sector collection agency fees, court awards and payments to municipalities and other taxing authorities.

Financial Table 6: Transfer Payments by Business Line

(in millions of dollars)

PROGRAM Business Line	Actual 2000-01	Actual 2001-02	2002-03		
			Planned Spending	Total Authorities	Actual
GOVERNMENT SERVICES					
Real Property Services					
GRANTS					
Grants in Kind to the Royal Society of Canada	0.16	0.08	0.08	0.08	0.08
Municipalities and Other Taxing Authorities ^(Note 1)	0.91	6.43	-	1.97	1.97
	1.07	6.51	0.08	2.05	2.05
CONTRIBUTIONS					
Canadian Standards Association	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01
Hudson Bay Port Company	0.98	0.79	-	-	-
Argentia Management Authority	-	3.50	8.02	2.00	1.37
	0.99	4.30	8.03	2.01	1.38
Operational Support					
GRANT					
Downsview Park (World Youth Day)	-	0.28	3.17	3.17	3.17
Total Transfer Payments	2.06	11.08	11.29	7.23	6.60

Totals may not add up due to rounding.

Note:

(1) Funding for Payments to Municipalities and Other Taxing Authorities was devolved to the applicable custodial departments. The figures reported represent payments not recovered by year-end from custodial clients.

Financial Table 7: Resource Requirements by Organization and Business Line for 2002-03

(in millions of dollars)

BRANCH												
PROGRAM	Telecommu- nications and Consulting											
	Offices of the Minister and	Supply	Government	Informatics								
	Deputy Minister	Real Property Services	Operations Service	Operational Service	Common Services	Audit Canada	Translation Bureau	Human Resources	Audit and Ethics	Communi- cations	Legal Services	Total
GOVERNMENT SERVICES												
Real Property Services	-	1,695.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,695.4
	-	1,743.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,743.0
Supply Operations Service	-	-	114.5	-	-	-	-	-	-	-	-	114.5
	-	-	134.4	-	-	-	-	-	-	-	-	134.4
Receiver General	-	-	-	98.7	-	-	-	-	-	-	-	98.7
	-	-	-	99.5	-	-	-	-	-	-	-	99.5
Public Service Compensation	-	-	-	27.2	-	-	-	-	-	-	-	27.2
	-	-	-	33.4	-	-	-	-	-	-	-	33.4
Telecommunications and Informatics Common Services	-	-	-	-	19.5	-	-	-	-	-	-	19.5
	-	-	-	-	103.9	-	-	-	-	-	-	103.9
Consulting and Audit Canada	-	-	-	-	-	(1.1)	-	-	-	-	-	(1.1)
	-	-	-	-	-	(0.3)	-	-	-	-	-	(0.3)
Translation Bureau	-	-	-	-	-	-	46.9	-	-	-	-	46.9
	-	-	-	-	-	-	47.6	-	-	-	-	47.6
Operational Support	4.8	18.7	0.1	26.8	143.1	-	-	14.3	5.9	7.1	1.4	222.2
	4.9	17.7	0.1	37.0	162.4	-	-	24.1	7.0	6.9	1.5	261.5
TOTAL DEPARTMENT	4.8	1,714.0	114.6	152.7	162.7	(1.1)	46.9	14.3	5.9	7.1	1.4	2,223.3
	4.9	1,760.7	134.5	169.8	266.3	(0.3)	47.6	24.1	7.0	6.9	1.5	2,422.3

Totals may not add up due to rounding.

Regular characters denote the planned spending.

Bold numbers denote actual expenditures/revenues in 2002-03.

Note:

(1) Queens Quay West Land Corporation (QQWLC) responsibilities, under the Crown Corporations Program, along with Corporate Implementation Group Branch responsibilities were transferred to Transport Canada effective April 1, 2002 and should be reported by Transport Canada in its Departmental Performance Report.

Financial Table 8: Capital Projects by Business Line

(in millions of dollars)

Business Line	Current			2002-03	
	Estimated	Actual	Actual	Planned	
	Total	2000-01	2001-02	Spending	Actual
Real Property Services					
NEWFOUNDLAND					
Argentia - Environmental remediation	70.8	13.2	7.8	6.8	7.7
NEW BRUNSWICK					
St. George - GOCB - Construction	4.8	-	-	3.7	0.1
Bathurst - Nicholas Denys - Building upgrade	6.8	0.3	1.0	3.5	2.8
QUEBEC					
Ville St-Laurent - 3155 Côte-de-Liesse - Renovation	29.5	7.8	1.9	2.3	1.2
Montréal - 305 René Lévesque - Renovation	22.7	3.6	2.0	3.5	2.5
Rigaud - Collège des Douanes - Renovation	8.0	-	5.9	1.9	1.6
Montréal - 740 Bélair - Construction	44.5	0.1	1.3	8.6	4.0
Montréal - 200 René-Lévesque - Renovation	15.9	-	0.1	1.6	0.2
Montréal - Vieux-Port - Restoration of the wharf wall	2.0	-	1.3	1.1	0.6
ONTARIO					
St-Catharines - GOCB - Renovations	8.0	0.3	2.9	1.5	2.0
Toronto - GOCB Joseph Shepard - Base building/HVAC	3.5	-	-	1.5	-
Toronto - GOCB Arthur Meighan - Base building/INAC fit-up	5.1	-	1.5	1.6	2.7
Burlington - Burlington Bridge - Re-investment program	4.6	-	-	1.4	4.1
Scarborough - GOCB 200 Town Centre - HVAC modifications	3.8	-	0.2	2.8	3.4
NATIONAL CAPITAL REGION (QUEBEC)					
Gatineau - Laurier-Taché Garage - Renovation	63.0	5.5	3.3	7.5	2.1
NATIONAL CAPITAL REGION (ONTARIO)					
Ottawa - Sir John Carling - Renovation/Addition	80.0	-	-	1.8	1.0
Ottawa - New Federal Court - New Construction	151.0	-	0.9	8.7	2.7
Ottawa - Ottawa City Hall - Purchase and Fit-up	86.3	36.1	36.2	8.6	1.8
Ottawa - Tunney's Pasture - Renovation of the laboratory	2.4	0.3	0.2	1.6	0.7
Ottawa - Lester B. Pearson - Federal Building Initiative	5.8	1.5	1.8	0.3	0.7
Ottawa - West Memorial Building - Elevator Access Upgrade	2.2	-	0.1	2.1	-
Ottawa - CBC facility (250 Lanark Ave.)	7.5	-	-	-	7.5
Ottawa - Skyline Complex-acq. & occupancy plan	96.9	-	-	-	91.1

Financial Table 8: Capital Projects by Business Line (cont'd)

(in millions of dollars)

Business Line	Current		2002-03		
	Estimated	Actual	Actual	Planned	
	Total	2000-01	2001-02	Spending	Actual
Real Property Services					
PARLIAMENTARY PRECINCT					
Ottawa - Library of Parliament (LOP) - Renovation	113.0	10.0	11.6	18.0	18.4
Ottawa - Campus wide - BCC	25.1	8.6	3.7	3.6	2.4
Ottawa - Bank Street Building - New building	275.8	-	1.3	9.0	2.9
Ottawa - Wellington Building - Renovation	148.8	-	0.2	6.0	-
Ottawa - La Promenade - Renovation	52.1	-	0.3	6.0	0.7
WESTERN					
Winnipeg - 269 Main Street - Multiple project	5.6	0.4	0.8	2.5	2.2
Yellowknife - GOCB - New GOCB	25.0	-	2.2	6.8	1.2
Régina - New GOCB - New construction	28.6	-	2.3	10.0	0.3
BRITISH COLUMBIA					
Northwest Highway - Reconstruction	586.1	14.0	14.1	26.0	15.5
Surrey - Tax Data Centre - Renovation	23.9	0.1	0.8	9.0	0.2
Vancouver - 401 Burrard - Purchase	72.9	0.4	0.9	55.0	58.1
Vancouver - Downtown Vancouver - CCRA Downtown	19.7	0.1	0.2	16.2	1.0
Total Capital Projects Spending	2,101.5	102.3	106.8	240.5	243.4

Totals may not add up due to rounding.

Notes:

(1) This table includes Major Capital Projects with estimated total project costs in excess of \$1 million.

(2) GOCB stands for Government of Canada Building.

Financial Table 9: Loans, Investments and Advances

(in millions of dollars)

PROGRAM	As of March 31		
	2001	2002	2003
GOVERNMENT SERVICES			
Seized Property Working Capital Account	1.8	5.5	7.6
OTHER			
Miscellaneous accountable imprest and standing advances ^(Note 1)	17.1	20.6	20.5
Total Loans, Investments and Advances ^(Notes 2 and 3)	18.9	26.1	28.2

Totals may not add up due to rounding.

Notes:

(1) The miscellaneous accountable imprest and standing advances represent amounts recoverable from all federal departments and agencies by the Receiver General. The total amount authorized to be outstanding at any time is \$22 million.

(2) Further details on the above loans, investments and advances can be found in Volume 1 of the Public Accounts.

(3) Royal Canadian Mint and Queens Quay West Land Corporation have been transferred to Transport Canada. They should now be reported in Transport Canada's Departmental Performance Report.

Financial Table 10: Real Property Services Revolving Fund

Statement of Operations

(in millions of dollars)

	Actual 2000-01	Actual 2001-02	2002-03		
			Planned Spending	Total Authorities	Actual
Revenues	133.1	159.2	147.0	147.0	154.7
Expenses	132.6	160.3	147.0	147.0	157.6
Surplus (Deficit) ^(Note 1)	0.5	(1.1)	-	-	(2.9)

This table refers to the Fund's operating profit and loss, not the cash requirements for this fiscal year. The operating profit or loss that the Fund will realize is calculated through accrual accounting. Therefore, some cash expenditures in the estimates do not affect the operating balance, and other items that must be considered when calculating the profit or loss do not require a direct cash outlay. The two can be reconciled as follows:

Statements of Authority Provided and Reconciliation of Unused Authority

(in millions of dollars)

	Actual 2000-01	Actual 2001-02	2002-03		
			Planned Spending	Total Authorities	Actual
Operating Activities					
(Surplus) Deficit	(0.5)	1.1	-	-	2.9
Less items not requiring use of funds:					
Provision for employee termination benefits	1.3	4.0	-	-	(0.3)
Sub-total	(1.8)	(2.9)	-	-	3.2
Working capital change	3.3	(6.6)	-	-	(9.8)
Net financial resources (provided by) used in operating activities	1.5	(9.5)	-	-	(6.6)
Recovery of net draw down authority used ^(Note 2)	-	-	-	-	6.6
Investing Activities					
Capital Assets:					
Disposals / Adjustments	(2.8)	-	-	-	-
Net financial resources (provided by) used in investing activities	(2.8)	-	-	-	-
Authority (provided) used during the year	(1.3)	(9.5)	-	-	-
Net authority (provided by) used at the start of year	99.0	97.7	-	-	-
Write-off of authority used ^(Note 3)	-	(88.2)	-	-	-
Net authority (provided by) used at the end of year	97.7	-	-	-	-
Authority limit	450.0	450.0	150.0	150.0	150.0
Reduction in authority limit ^(Note 3)	-	(300.0)	-	-	-
Revised authority limit	450.0	150.0	150.0	150.0	150.0
Unused authority carried forward	352.3	150.0	150.0	150.0	150.0

Totals may not add up due to rounding.

Notes:

(1) Recoverable disbursements on behalf of clients are not included in Revenues and Expenses (2000-01: \$572M; 2001-02: \$663M; 2002-03: \$681.6M).

(2) The Revolving Fund receives funding by way of a separate vote, to cover the net draw down authority used in support of activities serving broader government objectives. The amount received in 2002-03 is \$6.6 million.

(3) Effective March 31, 2002, the authority limit was reduced from \$450M to \$150M. Furthermore, the write-off of the authority used as of March 31, 2002 was approved up to \$97.7million.

Financial Table 11: Real Property Disposition Revolving Fund

Statement of Operations

(in millions of dollars)

	2002-03				
	Actual	Actual	Planned	Total	Actual
	2000-01	2001-02	Spending	Authorities	
Revenues	21.5	15.7	20.4	20.4	14.6
Expenses	6.0	3.2	3.8	3.8	3.3
Surplus (Deficit)	15.5	12.5	16.6	16.6	11.2

This table refers to the Fund's operating profit and loss, not the cash requirements for this fiscal year. The operating profit or loss that the Fund will realize is calculated through accrual accounting. Therefore, some cash expenditures in the estimates do not affect the operating balance, and other items that must be considered when calculating the profit or loss do not require a direct cash outlay. The two can be reconciled as follows:

Statements of Authority Provided and Reconciliation of Unused Authority

(in millions of dollars)

	2002-03				
	Actual	Actual	Planned	Total	Actual
	2000-01	2001-02	Spending	Authorities	
Operating Activities					
(Surplus) Deficit	(15.5)	(12.5)	(16.6)	(16.6)	(11.2)
Working capital change	0.3	1.8	-	-	(1.0)
Authority (provided) used during the year	(15.2)	(10.7)	(16.6)	(16.6)	(12.3)
Payment to the Consolidated Revenue Fund	15.5	12.5	16.7	16.7	11.2
Net authority (provided by) used at the start of year	(1.9)	(1.7)	(1.6)	(1.6)	0.1
Net authority (provided by) used at the end of year	(1.7)	0.1	(1.5)	(1.5)	(0.9)
Authority limit	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
Unused authority carried forward	6.7	4.9	6.5	6.5	5.9

Totals may not add up due to rounding.

Financial Table 12: Optional Services Revolving Fund

Statement of Operations

(in millions of dollars)

	2002-03				
	Actual	Actual	Planned	Total	Actual
	2000-01	2001-02	Spending	Authorities	
Revenues	99.5	108.3	116.3	116.3	100.2
Expenses	102.0	114.5	116.2	116.2	99.6
Surplus (Deficit)	(2.5)	(6.2)	0.1	0.1	0.6

This table refers to the Fund's operating profit and loss, not the cash requirements for this fiscal year. The operating profit or loss that the Fund will realize is calculated through accrual accounting. Therefore, some cash expenditures in the estimates do not affect the operating balance, and other items that must be considered when calculating the profit or loss do not require a direct cash outlay. The two can be reconciled as follows:

Statements of Authority Provided and Reconciliation of Unused Authority

(in millions of dollars)

	2002-03				
	Actual	Actual	Planned	Total	Actual
	2000-01	2001-02	Spending	Authorities	
Operating Activities					
(Surplus) Deficit	2.5	6.2	(0.1)	(0.1)	(0.6)
Less items not requiring use of funds:					
Amortization	0.1	0.1	-	-	-
Loss on disposal of capital assets	0.2	-	-	-	-
Provision for employee termination benefits	0.1	0.2	-	-	-
Sub-total	2.1	5.9	(0.1)	(0.1)	(0.6)
Working capital change	1.7	-	-	-	0.9
Payments on and change in other assets and liabilities	-	(3.0)	-	-	-
Net financial resources (provided by) used in operating activities	3.8	2.9	(0.1)	(0.1)	0.3
Investing Activities					
Capital Assets:					
Net acquisitions	-	4.4	-	-	0.8
Net financial resources (provided by) used in investing activities	-	4.4	-	-	0.8
Authority (provided) used during the year	3.8	7.3	(0.1)	(0.1)	1.1
Net authority (provided by) used at the start of year	15.2	19.0	4.2	4.2	3.6
Write-off of authority used ^(Note 1)	-	(22.7)	-	-	-
Net authority (provided by) used at the end of year	19.0	3.6	4.1	4.1	4.7
Authority limit	200.0	200.0	35.0	35.0	35.0
Reduction in authority limit ^(Note 1)	-	(165.0)	-	-	-
Revised authority limit	200.0	35.0	35.0	35.0	35.0
Unused authority carried forward	181.0	31.4	30.9	30.9	30.3

Totals may not add up due to rounding.

Note:

(1) Effective March 31, 2002, the authority limit was reduced from \$200 million to \$35 million. Furthermore, the write-off of the authority used as of March 31, 2002 was approved up to \$22.7 million.

Financial Table 13: Telecommunications and Informatics Common Services Revolving Fund

Statement of Operations

(in millions of dollars)

	2002-03				
	Actual	Actual	Planned	Total	Actual
	2000-01	2001-02	Spending	Authorities	
Revenues	124.4	131.8	104.2	104.2	115.5
Expenses	118.1	129.9	104.2	104.2	114.7
Surplus (Deficit)	6.3	1.9	-	-	0.7

This table refers to the Fund's operating profit and loss, not the cash requirements for this fiscal year. The operating profit or loss that the Fund will realize is calculated through accrual accounting. Therefore, some cash expenditures in the estimates do not affect the operating balance, and other items that must be considered when calculating the profit or loss do not require a direct cash outlay. The two can be reconciled as follows:

Statements of Authority Provided and Reconciliation of Unused Authority

(in millions of dollars)

	2002-03				
	Actual	Actual	Planned	Total	Actual
	2000-01	2001-02	Spending	Authorities	
Operating Activities					
(Surplus) Deficit	(6.3)	(1.9)	-	-	(0.7)
Less items not requiring use of funds:					
Amortization	0.3	0.2	0.1	0.1	0.2
Gain on disposal of capital assets	(0.1)	-	-	-	-
Provision for employee termination benefits	-	0.3	-	-	0.1
Sub-total	(6.5)	(2.4)	(0.1)	(0.1)	(1.0)
Working capital change	(2.4)	0.1	(0.1)	(0.1)	(0.4)
Net financial resources (provided by) used in operating activities	(8.9)	(2.3)	(0.2)	(0.2)	(1.4)
Investing Activities					
Capital Assets:					
Net acquisitions	0.1	0.1	0.2	0.2	0.4
Net financial resources (provided by) used in investing activities	0.1	0.1	0.2	0.2	0.4
Authority (provided) used during the year	(8.8)	(2.2)	-	-	(1.0)
Net authority (provided by) used at the start of year	(4.7)	(13.6)	(13.6)	(13.6)	(15.8)
Net authority (provided by) used at the end of year	(13.6)	(15.8)	(13.6)	(13.6)	(16.8)
Authority limit	45.0	45.0	20.0	20.0	20.0
Reduction in authority limit ^(Note 1)	-	(25.0)	-	-	-
Revised authority limit	45.0	20.0	20.0	20.0	20.0
Unused authority carried forward	58.6	35.8	33.6	33.6	36.8

Totals may not add up due to rounding.

Note:

(1) Effective March 31, 2002, the authority limit was reduced from \$45 million to \$20 million.

Financial Table 14: Consulting and Audit Canada Revolving Fund

Statement of Operations

(in millions of dollars)

	2002-03				
	Actual	Actual	Planned	Total	Actual
	2000-01	2001-02	Spending	Authorities	
Revenues	112.8	116.8	99.0	99.0	119.1
Expenses	109.5	115.5	98.4	98.4	119.3
Surplus (Deficit)	3.4	1.3	0.6	0.6	(0.2)

This table refers to the Fund's operating profit and loss, not the cash requirements for this fiscal year. The operating profit or loss that the Fund will realize is calculated through accrual accounting. Therefore, some cash expenditures in the estimates do not affect the operating balance, and other items that must be considered when calculating the profit or loss do not require a direct cash outlay. The two can be reconciled as follows:

Statements of Authority Provided and Reconciliation of Unused Authority

(millions of dollars)

	2002-03				
	Actual	Actual	Planned	Total	Actual
	2000-01	2001-02	Spending	Authorities	
Operating Activities					
(Surplus) Deficit	(3.4)	(1.3)	(0.6)	(0.6)	0.2
Less items not requiring use of funds:					
Amortization	-	-	0.1	0.1	0.1
Provision for employee termination benefits	0.5	0.4	0.3	0.3	0.6
Sub-total	(3.9)	(1.7)	(1.0)	(1.0)	(0.6)
Working capital change	0.7	0.1	(0.2)	(0.2)	(0.4)
Net financial resources (provided by) used in operating activities	(3.1)	(1.6)	(1.2)	(1.2)	(1.0)
Investing Activities					
Capital Assets:					
Net acquisitions	-	0.2	0.1	0.1	0.6
Net financial resources (provided by) used in investing activities	-	0.2	0.1	0.1	0.6
Authority (provided) used during the year	(3.1)	(1.4)	(1.1)	(1.1)	(0.3)
Reimbursement of employee termination benefits	(0.2)	(0.3)	-	(0.2)	(0.2)
Net authority (provided by) used at the start of year	4.0	0.7	(0.6)	(0.6)	(1.0)
Net authority (provided by) used at the end of year	0.7	(1.0)	(1.7)	(1.9)	(1.5)
Authority limit	25.1	25.1	20.0	20.0	20.0
Reduction in authority limit ^(Note 1)	-	(5.1)	-	-	-
Revised authority limit	25.1	20.0	20.0	20.0	20.0
Unused authority carried forward	24.4	21.0	21.7	21.9	21.5

Totals may not add up due to rounding.

Note:

(1) Effective March 31, 2002, the authority limit was reduced from \$25.1 million to \$20 million.

Financial Table 15: Translation Bureau Revolving Fund

Statement of Operations

(in millions of dollars)

	2002-03				
	Actual	Actual	Planned	Total	Actual
	2000-01	2001-02	Spending	Authorities	
Revenues	157.2	169.3	172.2	172.2	198.6
Expenses	152.1	170.8	174.2	174.2	197.9
Surplus (Deficit)	5.1	(1.5)	(2.0)	(2.0)	0.6

This table refers to the Fund's operating profit and loss, not the cash requirements for this fiscal year. The operating profit or loss that the Fund will realize is calculated through accrual accounting. Therefore, some cash expenditures in the estimates do not affect the operating balance, and other items that must be considered when calculating the profit or loss do not require a direct cash outlay. The two can be reconciled as follows:

Statements of Authority Provided and Reconciliation of Unused Authority

(in millions of dollars)

	2002-03				
	Actual	Actual	Planned	Total	Actual
	2000-01	2001-02	Spending	Authorities	
Operating Activities					
(Surplus) Deficit	(5.1)	1.5	2.0	2.0	(0.6)
Less items not requiring use of funds:					
Amortization	0.1	0.2	1.2	1.2	0.9
Provision for employee termination benefits	1.8	1.9	0.6	0.6	1.5
Sub-total	(6.9)	(0.6)	0.2	0.2	(3.0)
Working capital change	(0.8)	(0.3)	(0.8)	(0.8)	(0.5)
Net financial resources (provided by) used in operating activities	(7.7)	(0.9)	(0.6)	(0.6)	(3.5)
Investing Activities					
Capital assets:					
Net acquisitions	0.3	3.6	4.6	4.6	1.5
Net financial resources (provided by) used in investing activities	0.3	3.6	4.6	4.6	1.5
Authority (provided) used during the year	(7.4)	2.7	4.0	4.0	(2.0)
Reimbursement of employee termination benefits	(0.4)	(0.5)	-	(0.6)	(0.6)
Net authority (provided by) used at the start of year	(11.0)	(18.8)	(16.0)	(16.0)	(16.6)
Net authority (provided by) used at the end of year	(18.8)	(16.6)	(12.0)	(12.6)	(19.2)
Authority limit	75.0	75.0	10.0	10.0	10.0
Reduction in authority limit ^(Note 1)	-	(65.0)	-	-	-
Revised authority limit	75.0	10.0	10.0	10.0	10.0
Unused authority carried forward	93.8	26.6	22.0	22.6	29.2

Totals may not add up due to rounding.

Note :

(1) Effective March 31, 2002, the authority limit was reduced from \$75 million to \$10 million.

Financial Table 16: Defence Production Revolving Fund

Parliament authorized a total drawdown of \$100 million for the Defence Production Revolving Fund. There are currently no activities in this Revolving Fund.

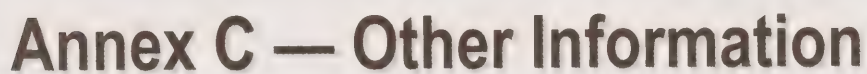
Financial Table 17: Contingent Liabilities*(in millions of dollars)*

	As of March 31		
	2001	2002	2003
Total Claims Outstanding	265.2	359.2	363.9

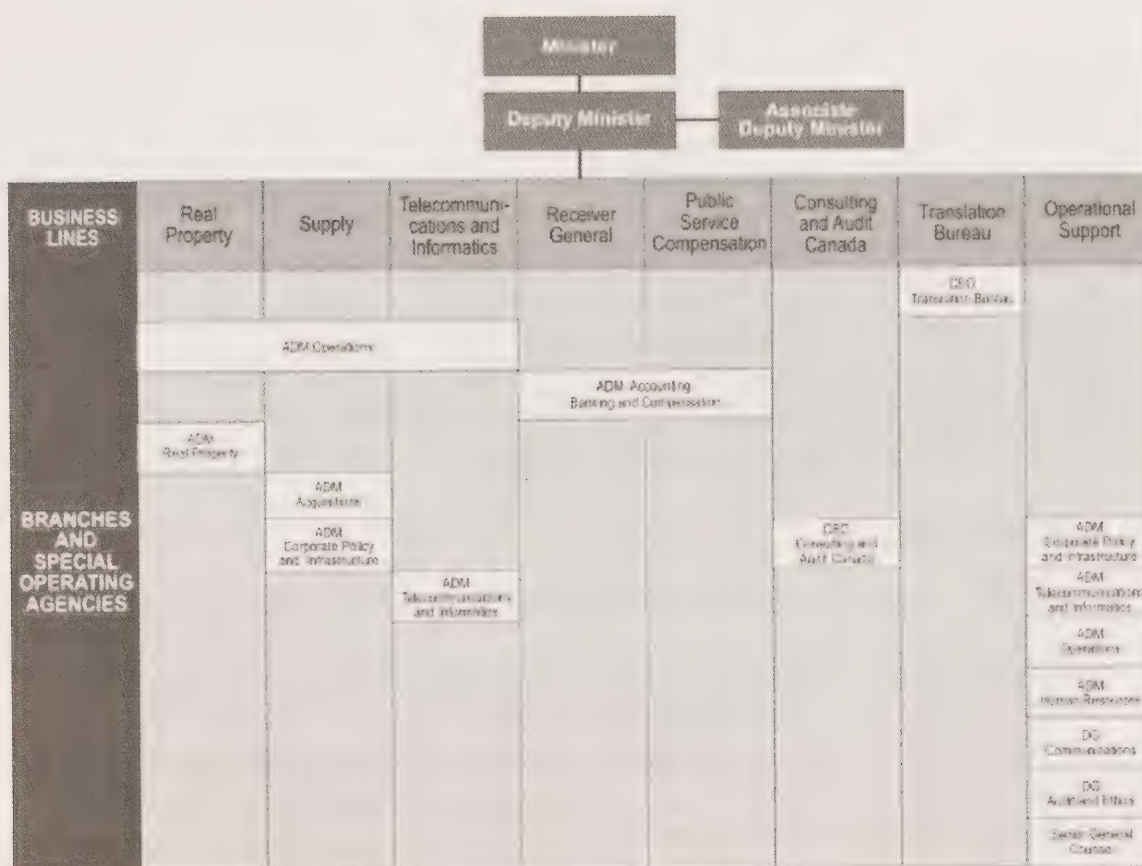
Notes:

(1) These contingent amounts arise from approximately 100 cases of pending litigation related to contract disputes, damages to property or personal injuries.

(2) While these cases are in various stages of litigation, it is not the policy of the department to comment on their expected outcomes. They must, however, be recognized as potential liabilities against the Crown and are therefore presented for information purposes only.



PWGSC Organization Chart (as of July 2003)



For Further Information

Janet Thorsteinson

Director General
Corporate Policy and Planning Sector
Corporate Policy and Infrastructure Branch
(819) 956-1711

Myra Conway

Director General
Finance Sector
Accounting, Banking and Compensation Branch
(819) 956-8474

Internet Sites

Consulting and Audit Canada: <http://www.cac.gc.ca>
Government of Canada: <http://www.canada.gc.ca>
Public Service Compensation: <http://www.pwgsc.gc.ca/compensation>
Public Works and Government Services Canada: <http://www.pwgsc.gc.ca>
Real Property Services: <http://www.pwgsc.gc.ca/rps>
Receiver General: <http://www.pwgsc.gc.ca/recgen>
Supply Operations Service: <http://www.pwgsc.gc.ca/sos>
Telecommunications and Informatics Common Services: <http://www.pwgsc.gc.ca/gtis>
Translation Bureau: <http://www.translationbureau.gc.ca>

Other Related Sites

Compensation Service Standards: <http://www.pwgsc.gc.ca/compensation/service/serv-servicelevels2002-e.html>
Completed Internal Audits and Evaluations: <http://www.pwgsc.gc.ca/aeb/text/toc-e.html>
Contracts Canada: <http://www.contractscanada.gc.ca>
Government On-Line Public Report: <http://www.pwgsc.gc.ca/gol/publicReports/index-e.html>
Modern Comptrollership in Action: <http://www.pwgsc.gc.ca/mmpa/2003/text/index-e.html>
Modern Management Practices Assessment: <http://www.pwgsc.gc.ca/mmpa/text/index-e.html>
PWGSC Alternative Form of Delivery: <http://www.pwgsc.gc.ca/afd>
PWGSC Report Card on Compliance with Response Deadlines under the *Access to Information Act*: http://www.infocom.gc.ca/reports/section_display-e.asp?intSectionId=390
PWGSC Sustainable Development Performance Report: <http://www.pwgsc.gc.ca/sd-env/text/performance-report-e.html>.

Pour de plus amples renseignements

Janet Thorsteinson

Directrice générale

Secteur de la politique et de la planification ministérielles

Direction générale des politiques et de l'infrastructure ministérielles

(819) 956-1711

Myra Conway

Directrice générale

Secteur des finances

Direction générale de la comptabilité, de la gestion bancaire et de la rémunération

(819) 956-8474

Sites Internet

Bureau de la traduction : <http://www.translationbureau.gc.ca>

Conseils et Vérification Canada : <http://www.cac.gc.ca>

Gouvernement du Canada : <http://www.canada.gc.ca>

Receveur général : <http://www.ipsgc.gc.ca/recgen>

Rémunération de la fonction publique : <http://www.ipsgc.gc.ca/compensation>

Services communs de télécommunications et d'informatique : <http://www.ipsgc.gc.ca/gtis>

Service des approvisionnements : <http://www.ipsgc.gc.ca/sos>

Services immobiliers : <http://www.ipsgc.gc.ca/tps>

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : <http://www.ipsgc.gc.ca>

Autres sites connexes

Contrats Canada : <http://www.contractscanada.gc.ca>

Développement durable, Rapport sur le rendement : <http://www.ipsgc.gc.ca/sd-en/text/performance-report-f.html>

Évaluation des pratiques de gestion moderne : <http://www.ipsgc.gc.ca/mmpa/text/index-f.html>

Fiche de rendement sur la conformité avec les délais de réponse visés par la Loi sur l'accès à l'information : http://www.infocom.gc.ca/reports/section_display-f.asp?intSectionId=390

Gouvernement en direct (GeD), Rapport public : <http://www.ipsgc.gc.ca/gol/publicReports/index-f.html>

Le contrôleur moderne à l'œuvre : <http://www.ipsgc.gc.ca/mmpa/2003/text/index-f.html>

Niveaux de service de rémunération : <http://www.ipsgc.gc.ca/compensation/service/serv-servicecelevels2002-f.html>

Vérifications et évaluations internes réalisées : <http://www.ipsgc.gc.ca/aeb/text/toc-f.html>


```

graph TD
    A[Ministre] --> B[Sub-ministre]
    A --> C[Sub-ministre délégué]

```

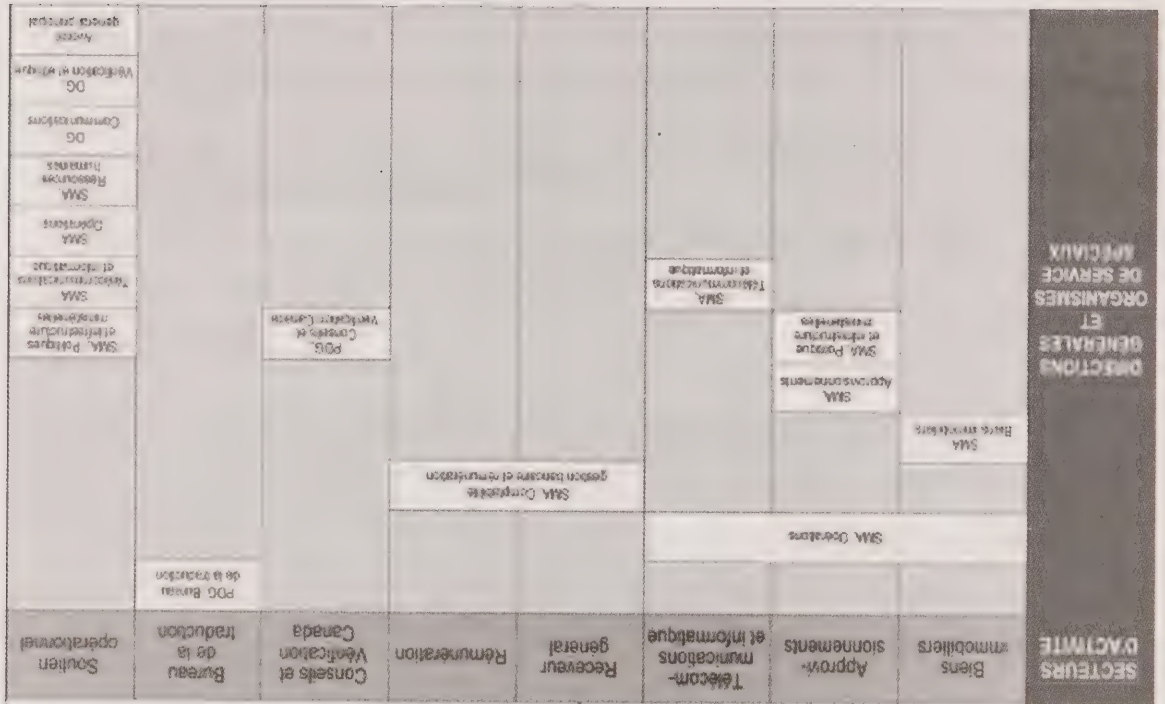


Tableau financier 16 : Fonds renouvelable de la Production de la défense

Le Parlement a autorisé un prélèvement total de 100 millions de dollars pour le Fonds renouvelable de la Production de la défense. Aucune activité ne s'est déroulée dans ce fonds au cours de la période.

Tableau financier 17 : Passif éventuel

(en millions de dollars)

Au 31 mars		
2001	2002	2003
265,2	359,2	363,9
Total des revendications non réglées		

Notes :

(1) Ce passif éventuel dû à environ 100 cas de litiges appréhendés concerne des différends contractuels, des dommages matériels ou des lésions corporelles.
(2) Ce n'est pas la politique du Ministère de commenter l'issue prévue des litiges qui se trouvent à différents stades d'avancement. Il faut cependant reconnaître que l'État pourrait être reconnu responsable dans certains cas, et nous ne faisons état de ces litiges qu'à titre d'information.

Tableau financier 15 : Fonds renouvelable du Bureau de la traduction

Etat des opérations

2002-2003				
Dépenses	Dépenses réelles	Dépenses pré vues	Autorisations	Dépenses réelles
Recettes	157,2	169,3	172,2	172,2
Dépenses	152,1	170,8	174,2	174,2
Excédent (Déficit)	5,1	(1,5)	(2,0)	(2,0)
2000-2001 2001-2002				
Recettes	157,2	169,3	172,2	172,2
Dépenses	152,1	170,8	174,2	174,2
Excédent (Déficit)	5,1	(1,5)	(2,0)	(2,0)

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit :

Etat de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

2002-2003				
Dépenses	Dépenses réelles	Dépenses pré vues	Autorisations	Dépenses réelles
Activités de fonctionnement	(5,1)	1,5	2,0	2,0
(Excédent) Déficit				
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds :				
Amortissement	0,1	0,2	1,2	1,2
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	1,8	1,9	0,6	0,6
Sous-total	(6,9)	(0,6)	0,2	0,2
Variation du fonds de roulement	(0,8)	(0,3)	(0,8)	(0,8)
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	(7,7)	(0,9)	(0,6)	(0,6)
Activités d'investissement				
Immobilisations :				
Acquisitions nettes	0,3	3,6	4,6	4,6
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	0,3	3,6	4,6	4,6
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	(7,4)	2,7	4,0	4,0
Remboursement des indemnités de cessation d'emploi	(0,4)	(0,5)	-	(0,6)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	(11,0)	(18,8)	(16,0)	(16,0)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	(18,8)	(16,6)	(12,0)	(12,6)
Limite de l'autorisation	75,0	75,0	10,0	10,0
Réduction de la limite d'autorisation (Note 1)	-	(65,0)	-	-
Limite révisée de l'autorisation	75,0	10,0	10,0	10,0
Autorisation non utilisée reportée	93,8	26,6	22,0	22,6
29,2				

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

(1) La réduction de la limite de l'autorisation de 75 millions à 10 millions de dollars est en vigueur depuis le 31 mars 2002.

Tableau financier 14 : Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada

Etat des opérations

2002-2003				
	Dépenses réelles	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Recettes	112,8	99,0	99,0	119,1
Dépenses	109,5	98,4	98,4	119,3
Excédent (Déficit)	3,4	1,3	0,6	(0,2)

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit :

Etat de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

2002-2003				
	Dépenses réelles	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Activités de fonctionnement				
(Excédent) Déficit	(3,4)	(1,3)	(0,6)	(0,6)
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds:				
Amortissement	-	-	0,1	0,1
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	0,5	0,4	0,3	0,3
Sous-total	(3,9)	(1,7)	(1,0)	(1,0)
Variation du fonds de roulement	0,7	0,1	(0,2)	(0,2)
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	(3,1)	(1,6)	(1,2)	(1,2)
Activités d'investissement				
Immobilisations :				
Acquisitions nettes	-	0,2	0,1	0,1
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	-	0,2	0,1	0,1
activités d'investissement	-	0,2	0,1	0,1
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	(3,1)	(1,4)	(1,1)	(1,1)
Recouvrement des indemnités de cessation d'emploi	(0,2)	(0,3)	-	(0,2)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	4,0	0,7	(0,6)	(1,0)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	0,7	(1,0)	(1,7)	(1,5)
Limite de l'autorisation	25,1	25,1	20,0	20,0
Réduction de la limite d'autorisation (Note 1)	-	(5,1)	-	-
Limite révisée de l'autorisation	25,1	20,0	20,0	20,0
Autorisation non utilisée reportée	24,4	21,0	21,7	21,5

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note :

(1) La réduction de la limite de l'autorisation de 25,1 millions à 20 millions de dollars est en vigueur depuis le 31 mars 2002.

Tableau financier 13 : Fonds renouvelable des Services communs de télécommunications et d'informatique

Etat des opérations

2002-2003				
Depenses	Depenses réelles	Depenses Autorisations	Depenses réelles	
Recettes	124,4	131,8	104,2	115,5
Depenses	118,1	129,9	104,2	114,7
Excédent (Déficit)	6,3	1,9	-	0,7

(en millions de dollars)

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit :

Etat de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

2002-2003				
Depenses	Depenses réelles	Depenses Autorisations	Depenses réelles	

(en millions de dollars)

2002-2003				
Depenses	Depenses réelles	Depenses Autorisations	Depenses réelles	
Activités de fonctionnement	(6,3)	(1,9)	-	(0,7)
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds :				
Amortissement	0,3	0,2	0,1	0,2
Gain sur aliénation d'immobilisations	(0,1)	-	-	-
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	-	0,3	-	0,1
Sous-total	(6,5)	(2,4)	(0,1)	(1,0)
Variation du fonds de roulement	(2,4)	0,1	(0,1)	(0,4)
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	(8,9)	(2,3)	(0,2)	(1,4)
Activités d'investissement				
Immobilisations :				
Acquisitions nettes	0,1	0,1	0,2	0,4
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	0,1	0,1	0,2	0,4
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	(8,8)	(2,2)	-	(1,0)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	(4,7)	(13,6)	(13,6)	(15,8)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	(13,6)	(15,8)	(13,6)	(16,8)
Limite de l'autorisation	45,0	45,0	20,0	20,0
Réduction de la limite d'autorisation (Note 1)	-	(25,0)	-	-
Limite révisée de l'autorisation	45,0	20,0	20,0	20,0
Autorisation non utilisée reportée	58,6	35,8	33,6	36,8

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note :

(1) La réduction de la limite de l'autorisation de 45 millions à 20 millions de dollars est en vigueur depuis le 31 mars 2002.

Tableau financier 12 : Fonds renouvelable des services optionnels

État des opérations

2002-2003				
Dépenses	Dépenses réelles	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
Recettes	99,5	108,3	116,3	100,2
Dépenses	102,0	114,5	116,2	99,6
Excédent (Déficit)	(2,5)	(6,2)	0,1	0,6

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit :

État de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

2002-2003				
Dépenses	Dépenses réelles	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds :				
Amortissement	0,1	0,1	-	-
Perte sur l'aliénation d'immobilisations	0,2	-	-	-
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	0,1	0,2	-	-
Sous-total	2,1	5,9	(0,1)	(0,6)
Variation du fonds de roulement	1,7	-	-	-
Paiements et variation des autres éléments d'actif et de passif	-	(3,0)	-	-
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	3,8	2,9	(0,1)	(0,1)
Activités d'investissement				
Immobilisations :				
Acquisitions nettes	-	4,4	-	-
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	-	4,4	-	-
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	3,8	7,3	(0,1)	(0,1)

(en millions de dollars)

2002-2003				
Dépenses	Dépenses réelles	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	15,2	19,0	4,2	4,2
Radiation à l'autorisation utilisée (Note 1)	-	(22,7)	-	-
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	19,0	3,6	4,1	4,1
Limite de l'autorisation	200,0	200,0	35,0	35,0
Réduction de la limite d'autorisation (Note 1)	-	(165,0)	-	-
Limite révisée de l'autorisation	200,0	35,0	35,0	35,0
Autorisation non utilisée reportée	181,0	31,4	30,9	30,3

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note :

(1) Depuis le 31 mars 2002, la limite de l'autorisation est réduite de 200 à 35 millions de dollars. De plus, la radiation de l'autorité utilisée au 31 mars 2002 a été approuvée à un maximum de 22,7 millions de dollars.

Tableau financier 11 : Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers

Etat des opérations

2002-2003					
	Dépenses réelles	Dépenses pré vues	Dépenses Autorisations	Dépenses réelles	
Recettes	21,5	15,7	20,4	20,4	14,6
Dépenses	6,0	3,2	3,8	3,8	3,3
Excédent (Déficit)	15,5	12,5	16,6	16,6	11,2

(en millions de dollars)

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit :

Etat de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

2002-2003					
	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses pré vues	Dépenses Autorisations	Dépenses réelles
Activités de fonctionnement					
(Excédent) Déficit	(15,5)	(12,5)	(16,6)	(16,6)	(11,2)
Variation du fonds de roulement	0,3	1,8	-	-	(1,0)
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	(15,2)	(10,7)	(16,6)	(16,6)	(12,3)
Paie ment au fonds du revenu consolidé	15,5	12,5	16,7	16,7	11,2
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	(1,9)	(1,7)	(1,6)	(1,6)	0,1
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	(1,7)	0,1	(1,5)	(1,5)	(0,9)
Limite de l'autorisation	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Autorisation non utilisée reportée	6,7	4,9	6,5	6,5	5,9

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau financier 10 : Fonds renouvelable des Services immobiliers
Etat des opérations

2002-2003	Dépenses réelles	Dépenses Autorisations	Dépenses réelles	prévues	totales	réelles
2000-2001	133,1	159,2	147,0	147,0	147,0	154,7
2001-2002	132,6	160,3	147,0	147,0	147,0	157,6
(Note 1)	0,5	(1,1)	-	-	-	(2,9)

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit :

Etat de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

2002-2003	Dépenses réelles	Dépenses réelles	2000-2001	2001-2002	prévues	totales	réelles
(Excédent) Déficit	(0,5)	1,1	-	-	-	-	2,9
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds :							
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	1,3	4,0	-	-	-	-	(0,3)
Sous-total	(1,8)	(2,9)	-	-	-	-	3,2
Variation du fonds de roulement	3,3	(6,6)	-	-	-	-	(9,8)
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	1,5	(9,5)	-	-	-	-	(6,6)
Recouvrement de la réduction de l'autorisation nette utilisée (Note 2)	-	-	-	-	-	-	6,6
Activités d'investissement							
Immobilisations :							
Aliénations / ajustements	(2,8)	-	-	-	-	-	-
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	(2,8)	-	-	-	-	-	-
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	(1,3)	(9,5)	-	-	-	-	-
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	99,0	97,7	-	-	-	-	-
Radiation à l'autorisation utilisée (Note 3)	-	(88,2)	-	-	-	-	-
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	97,7	-	-	-	-	-	-
Limite de l'autorisation	450,0	450,0	150,0	150,0	150,0	150,0	150,0
Réduction de la limite d'autorisation (Note 3)	-	(300,0)	-	-	-	-	-
Limite révisée de l'autorisation	450,0	150,0	150,0	150,0	150,0	150,0	150,0
Autorisation non utilisée reportée	352,3	150,0	150,0	150,0	150,0	150,0	150,0

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Notes :

(1) Les recouvrements des débours au nom des clients ne sont pas inclus dans les recettes et les dépenses (572 millions pour 2000-2001; 663 millions pour 2001-2002; 681,6 millions pour 2002-2003).

(2) Le fonds renouvelable reçoit du financement dans un crédit séparé, pour recouvrir la réduction de la limite d'autorisation nette utilisée qui appui des activités servant de plus larges objectifs du gouvernement. Le montant reçu en 2002-2003 est de 6,6 millions de dollars.

(3) Depuis le 31 mars 2002, la limite de l'autorisation est réduite de 450 à 150 millions de dollars. De plus, la radiation de l'autorité utilisée au 31 mars 2002 est approuvée à un maximum de 97,7 millions de dollars.

(en millions de dollars)

(3) La Monnaie Royale du Canada ainsi que la société "Queens Quay West Land Corporation" ont été transférées à Transport Canada. Ils devront désormais être présentés dans le rapport sur le rendement de Transport Canada.

Tableau financier 8 : Projets d'immobilisations par secteur d'activité

(en millions de dollars)

Secteur d'activité	2002-2003			
	Estimation courante des coûts totaux	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles prévues
Services immobiliers				
TERRE-NEUVE				
Argenta - Décontamination	70,8	13,2	7,8	6,8
NOUVEAU-BRUNSWICK				
St-George - IGC - Construction	4,8	-	-	3,7
Bathurst - Nicholas Denys - Amélioration de l'édifice	6,8	0,3	1,0	3,5
QUÉBEC				
Ville St-Laurent - 3155 Côte-de-Liesse - Rénovation	29,5	7,8	1,9	2,3
Montréal - 305 René-Lévesque - Rénovation	22,7	3,6	2,0	3,5
Rigaud - Collège des Douanes - Rénovation	8,0	-	5,9	1,9
Montréal - 740 Bélair - Construction	44,5	0,1	1,3	8,6
Montréal - 200 René-Lévesque - Rénovation	15,9	-	0,1	1,6
Montréal - Vieux-Port - Rénovation du mur du quai	2,0	-	1,3	1,1
ONTARIO				
St-Catharines - IGC - Rénovation	8,0	0,3	2,9	1,5
Toronto - IGC Joseph Shepard - Immeuble de base et modification du CVAC	3,5	-	-	1,5
Toronto - IGC Arthur Meighan - Immeuble de base / Améliorations	5,1	-	1,5	1,6
Burlington - Pont de Burlington - Programme de ré-investissement	4,6	-	-	1,4
Scarborough - 200 Town Centre - Modifications du CVAC	3,8	-	0,2	2,8
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (QUÉBEC)				
Gatineau - Garage Laurier-Taché - Rénovation	63,0	5,5	3,3	7,5
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (ONTARIO)				
Ottawa - Sir John Carling - Rénovation/Addition	80,0	-	-	1,8
Ottawa - Nouvel édifice de la Cour Fédérale - Nouvelle construction	151,0	-	0,9	8,7
Ottawa - Ottawa City Hall - Achat et rénovation	86,3	36,1	36,2	8,6
Ottawa - Tunney's Pasture - Rénovation du laboratoire	2,4	0,3	0,2	1,6
Ottawa - Lester B. Pearson - Initiative des bâtiments fédéraux	5,8	1,5	1,8	0,3
Ottawa - Édifice commémoratif-ouest - Améliorations à l'accès aux ascenseurs	2,2	-	0,1	2,1
Ottawa - Édifice de CBC (250 Lanark Ave.)	7,5	-	-	-
Ottawa - Skyline Complex - Acquisition et plan d'occupation	96,9	-	-	-
Dépenses réelles	91,1	7,5	-	91,1

Tableau financier 5 : Paiements législatifs par secteur d'activité

PROGRAMME	SERVICES GOUVERNEMENTAUX				
	Secteur d'activité	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses prévues	
2002-2003 (en millions de dollars)	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses prévues	Autorisations totales	
	Services immobiliers	3,8	9,7	2,4	8,9
	Services des approvisionnements	18,6	19,1	17,8	21,6
	Receveur général	4,9	4,0	5,5	4,3
	Rémunération de la fonction publique	7,1	7,1	6,7	7,9
	Services communs de télécommunications et d'informatique	-	1,4	0,7	1,5
	Conseils et Vérification Canada	-	-	-	-
	Bureau de la traduction	-	-	-	-
	Soutien opérationnel	32,1	28,8	31,5	38,8
	Total des paiements législatifs	66,5	70,1	64,5	83,1
				83,0	

(en millions de dollars)

Tableau financier 6 : Paiements de transfert par secteur d'activité

PROGRAMME		2002-2003								
Secteur d'activité	SERVICES GOUVERNEMENTAUX	Services immobiliers	SUBVENTIONS	Subvention non financière à la Société Royale du Canada	Paiements aux municipalités et autres autorités taxatrices (Note 1)	CONTRIBUTIONS	Soutien opérationnel	SUBVENTION	Parc Downsview (Journée mondiale de la jeunesse)	Total des paiements de transfert
Dépenses	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Dépenses
réelles	réelles	réelles	réelles	réelles	réelles	réelles	réelles	réelles	réelles	réelles
2000-2001	2001-2002	prévues	totales	Dépenses	Autorisations	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Dépenses
0,16	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,91	6,43	-	1,97	0,08
0,98	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,98	0,79	-	2,00	0,01
-	3,50	8,02	8,02	8,02	2,00	-	1,37	-	1,37	1,38
0,99	4,30	8,03	8,03	8,03	2,01	0,99	4,30	2,01	2,01	2,05
-	0,28	3,17	3,17	3,17	3,17	-	0,28	3,17	3,17	6,60
2,06	11,08	11,29	11,29	11,29	7,23	2,06	11,08	11,29	7,23	6,60

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note :

(1) Le financement des subventions aux municipalités et à d'autres autorités taxatrices est dorénavant la responsabilité du ministre compétent ayant la garde des biens immobiliers. Les subventions portées au crédit des paiements législatifs représentent les paiements non-récupérés auprès des ministères responsables des biens.

Tableau financier 4 : Recettes par secteur d'activité (suite)

PROGRAMME	2002-2003				
	Recettes réelles	Recettes réelles	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Secteur d'activité	Gamme de services				
SERVICES GOUVERNEMENTAUX	2000-2001	2001-2002			
	réelles	réelles	2002-2003	2002-2003	2002-2003
Recettes non disponibles	4,9	(0,1)	-	-	(0,6)
Location et concessions	5,1	6,0	5,1	4,8	-
Bassin de radoub	10,1	9,5	-	-	12,0
Remboursement des dépenses de l'exercice précédent	24,2	18,2	-	-	19,8
Redressement des créditeurs à la fin de l'exercice	18,9	-	-	-	-
Dividendes de la Société canadienne des postes	(0,2)	-	-	-	-
Dividendes de la Société immobilière du Canada	0,4	0,4	-	-	0,2
Recettes provenant du Trésor	1,3	-	-	-	-
Recettes non fiscales diverses:	0,1	0,1	-	-	0,1
Don à l'État	10,2	5,1	-	-	-
Biens saisis	2,5	5,1	-	-	5,3
Services de nature réglementaire	10,6	47,9	-	-	48,6
Location, licences et permis	3,5	-	-	-	9,5
Vente d'immeubles	-	0,7	-	-	(0,7)
Autres frais et droits	27,7	29,4	20,0	20,0	30,2
Divers	119,3	99,1	25,1	24,8	124,4
Total des recettes non disponibles	1 873,1	2 124,9	1 769,1	2 033,6	2 217,4
TOTAL DU MINISTÈRE					

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Notes :

(1) Les responsabilités de "Queens Quay West Land Corporation (QOWLC)", dans le cadre du programme des Sociétés d'État, ainsi que les responsabilités du Groupe de mise en œuvre des initiatives ministérielles ont été transférées à Transport Canada à compter du 1^{er} avril 2002 et devraient être rapportées par Transport Canada à même leur rapport ministériel sur le rendement.

(2) Les montants des recettes non disponibles pour 2001-2002 ont été révisés afin de refléter les Comptes Publics.

Tableau financier 4 : Recettes par secteur d'activité (suite)

PROGRAMME					
Secteur d'activité	Recettes réelles	Recettes réelles	2001-2002	2002-2003	2002-2003
	Recettes	prévues	Recettes	prévues	Recettes
SERVICES GOUVERNEMENTAUX					
Recettes disponibles					
Services communs de télécommunications et d'informatique (SCTI)					
Credit	-	36,0	28,5	42,5	42,5
Services de télécommunications	-	-	-	-	-
Fonds renouvelable des SCTI	125,1	131,9	104,2	104,2	115,6
Services de télécommunications	125,1	167,9	132,7	146,7	158,1
Conseils et Vérification Canada					
Services de conseils et de vérification	113,1	116,3	99,0	99,0	119,5
Bureau de la traduction					
Fonds renouvelable	153,2	164,8	168,4	168,4	193,8
Services de la traduction	3,0	3,5	3,2	3,2	4,0
Services d'interprétation	0,6	0,9	0,6	0,6	0,8
Services de terminologie	156,9	169,3	172,2	172,2	198,5
Soutien opérationnel					
Services de Gestion de l'information / technologie de l'information (GI/TT)	77,5	76,7	64,2	73,1	72,2
Services de GI/TT	-	2,4	-	2,4	2,4
Recouvrements internes et autres	77,5	79,1	64,2	75,6	74,7
Gestion ministérielle					
Bureaux régionaux des ministres	2,1	2,4	2,6	5,1	5,1
Recouvrements internes et autres	39,9	42,5	29,6	54,4	54,3
	42,1	44,9	32,2	59,5	59,4
	119,6	124,0	96,4	135,1	134,1
Total des recettes disponibles					
	1 753,7	2 025,8	1 744,0	2 008,8	2 093,0

(en millions de dollars)

Tableau financier 4 : Recettes par secteur d'activité

PROGRAMME					
Secteur d'activité	Recettes réelles	Recettes réelles	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2002-2003	2002-2003
SERVICES GOUVERNEMENTAUX					
Recettes disponibles					
Services immobiliers					
Locaux et biens fédéraux	346,8	406,5	259,6	436,5	432,4
Location et concessions					
Services					
Fonds renouvelable des Services immobiliers	571,5	663,2	629,4	629,4	671,9
Recouvrement des débours au nom des clients					
Recettes provenant des services communs relatifs aux services immobiliers	133,1	159,2	147,0	147,0	154,7
Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers	704,6	822,4	776,4	776,4	826,6
Ventes des biens immobiliers	1,5	14,6	20,4	20,4	17,9
	706,1	837,0	796,8	796,8	844,5
	1 052,9	1 243,5	1 056,4	1 233,3	1 276,9
Services des approvisionnements					
Crédit					
Grands projets de l'État	15,9	18,4	13,7	17,1	17,1
Acquisitions	13,0	17,8	8,2	19,7	19,7
Office des normes générales du Canada	2,3	2,3	2,5	2,2	2,2
Gestion des biens saisis	-	5,3	3,1	5,2	5,2
Autres	3,9	0,3	-	-	-
Fonds renouvelable des services optionnels	35,0	44,0	27,4	44,2	44,2
Transports et Vaccins	64,9	79,8	97,7	97,7	82,8
Distribution des biens de l'État	4,8	2,8	8,8	8,8	4,7
Services de soutien partagés	6,5	6,8	7,2	7,2	7,2
Courtage de logiciels / Analyses comparatives	9,6	6,8	2,7	2,7	4,5
	85,7	96,3	116,3	116,3	99,1
	120,7	140,3	143,7	160,6	143,3
Receveur général					
Services de paiements	28,9	23,3	19,5	19,8	19,8
Caisse de retraite	1,2	1,3	-	1,1	1,1
	30,1	24,5	19,5	20,9	20,9
Rémunération de la fonction publique	4,6	3,6	24,3	2,7	3,5
Services de rémunération	0,2	0,1	-	-	-
Information sur le personnel	30,5	36,3	-	38,2	38,2
Caisse de retraite	35,3	40,0	24,3	41,0	41,8

(en millions de dollars)

Tableau financier 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

(en millions de dollars)

PROGRAMME		2002-2003					
Secteur d'activité	Gamme de services	Dépenses réelles	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses prévues	Dépenses totales	Dépenses réelles
SERVICES GOUVERNEMENTAUX							
Services immobiliers	Locaux et biens fédéraux	1 472,6	1 499,1	1 712,0	1 850,3		1 755,3
Services							
Fonds renouvelable des Services immobiliers		(1,3)	(9,5)	-	-	-	-
Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers		0,3	(10,7)	(16,6)	(16,6)	(16,6)	(12,3)
		1 471,5	1 478,9	1 695,4	1 833,7	1 743,0	
Services des approvisionnements							
Crédit		115,8	130,3	114,6	128,7		133,2
Fonds renouvelable des services optionnels		2,4	4,6	(0,1)	(0,1)		1,1
		118,2	134,9	114,5	128,6		134,4
Receveur général							
		100,3	90,8	98,7	101,0		99,5
		28,9	30,3	27,2	36,8		33,4
Services communs de télécommunications et d'informatique (SCTI)							
Crédit		-	73,9	19,5	102,5		104,9
Fonds renouvelable des SCTI		(8,8)	(2,2)	-	-		(1,0)
		(8,8)	71,8	19,5	102,5		103,9
Conseils et Vérification Canada (CVC)							
Fonds renouvelable de CVC		(3,1)	(1,4)	(1,1)	(1,1)		(0,3)
Bureau de la traduction							
Crédit		41,5	47,5	42,9	49,6		49,6
Fonds renouvelable du Bureau de la traduction		(7,4)	2,7	4,0	4,0		(2,0)
		34,1	50,1	46,9	53,6		47,6
Soutien opérationnel							
GI/TT - Opérations ministérielles		162,4	175,5	143,1	154,0		162,4
Gestion ministérielle		95,3	96,1	79,1	116,8		99,1
		257,7	271,6	222,2	270,8		261,5
TOTAL DU MINISTÈRE							
		1 998,7	2 127,0	2 223,3	2 526,0		2 422,9

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note :

(1) Les responsabilités de "Queens Quay West Land Corporation (QOWLC)", dans le cadre du programme des Sociétés d'État, ainsi que les responsabilités du Groupe de mise en œuvre des initiatives ministérielles ont été transférées à Transport Canada à compter du 1^{er} avril 2002 et devaient être rapportées par Transport Canada à même leur rapport ministériel sur le rendement.

Tableau financier 2 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité (suite)

PROGRAMME									
Secteur d'activité									
Gamme de services									
SERVICES GOUVERNEMENTAUX									
Bureau de la traduction									
- Crédit									
- Fonds renouvelable du Bureau de la traduction									
1 566	1 624	196,5	-	-	-	-	172,2	198,5	(2,0)
1 566	1 624	196,5	-	-	-	-	172,2	198,5	4,0
1 566	1 624	196,5	-	-	-	-	172,2	198,5	49,6
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9	-	-	-	-	42,9	42,9	42,9
42,9	42,9	42,9							

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Les chiffres en caractère standard correspondent aux dépenses prévues de 2002-2003.

Les chiffres en caractère gras correspondent aux dépenses ou aux recettes réelles de 2002-2003.

Note :

(1) Les responsabilités de "Queens Quay West Land Corporation (QQWLC)", dans le cadre du programme des Sociétés d'État, ainsi que les responsabilités du Groupe de mise en oeuvre des initiatives ministérielles ont été transférées à Transport Canada à compter du 1er avril 2002 et devraient être rapportées par Transport Canada à même leur rapport ministériel sur le rendement.

Tableau financier 2 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité

PROGRAMME									
Secteur d'activité	ETP	Fonction- d'immobi-	Subventi- ons et	Sous-total	Moins:	Total	Gamme de services	SERVICES GOUVERNEMENTAUX	
					brutes	disponibles	nettes		
Services immobiliers	3 049	1 534,7	428,8	8,1	1 971,6	259,6	1 712,0	Services immobiliers	
Locaux et biens fédéraux									
Services	3 362	1 750,2	434,0	3,4	2 187,7	432,4	1 755,3		
Fonds renouvelable des Services immobiliers	1 481	776,4	-	-	776,4	776,4	-		
Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers	1 472	826,6	-	-	826,6	826,6	-		
Total - Services immobiliers	4 530	2 314,8	428,8	8,1	2 751,8	1 056,4	1 695,4	Total - Services immobiliers	
	-	5,6	-	-	5,6	17,9	(12,3)		
Fonds renouvelable des services optionnels	90	116,2	-	-	116,2	116,3	(0,1)		
- Crédit	1 886	177,5	-	-	177,5	44,2	133,2		
Services des approvisionnements	1 610	142,0	-	-	142,0	27,4	114,6		
Total - Service des approvisionnements	1 700	258,2	-	-	258,2	143,7	114,5		
Receveur général	463	118,2	-	-	118,2	19,5	98,7		
Rémunération de la fonction publique	806	51,5	-	-	51,5	24,3	27,2		
Services communs de télécommunications	859	75,1	-	-	75,1	41,8	33,4		
et d'informatique (SCTI)	35	48,0	-	-	48,0	28,5	19,5		
- Crédit	118	147,4	-	-	147,4	42,5	104,9		
Fonds renouvelable des SCTI	223	104,2	-	-	104,2	104,2	-		
Total - SCTI	258	152,2	-	-	152,2	132,7	19,5		
Conseils et Vérification Canada	400	97,9	-	-	97,9	99,0	(1,1)		
	400	119,1	-	-	119,1	119,5	(0,3)		
	292	262,0	-	-	262,0	158,1	103,9		

(en millions de dollars)

Tableau financier 1 : Autorisations pour 2002-2003

Crédit	Programme	2002-2003		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
1	Services gouvernementaux	1 735,7	1 988,9	1 915,7
5	Dépenses de fonctionnement	428,8	462,2	434,0
10	Subventions et Contributions	8,1	5,2	4,6
(L)	Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux - Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	64,4	76,4	76,4
(L)	Fonds renouvelable des Services immobiliers	-	-	-
(L)	Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers	(16,6)	(16,6)	(12,3)
(L)	Fonds renouvelable des Services optionnels	(0,1)	(0,1)	1,1
(L)	Fonds renouvelable des Services communs de télécommunications et d'informatique	-	-	(1,0)
(L)	Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada	(1,1)	(1,1)	(0,3)
(L)	Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	4,0	4,0	(2,0)
(L)	Subventions aux municipalités et paiements à d'autres autorités taxatrices	-	2,0	2,0
(L)	Recouvrement des montants crédités aux recettes d'exercices antérieurs	-	4,4	4,4
(L)	Dépenses des produits de la vente excédentaire des biens de la Couronne	-	0,6	0,2
TOTAL DU MINISTÈRE		2 223,3	2 526,0	2 422,9

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

(L) = Législatif

Note :

(1) Les responsabilités de "Queens Quay West Land Corporation (QWLC)", dans le cadre du programme des Sociétés d'État, ainsi que les responsabilités du Groupe de mise en œuvre des initiatives ministérielles ont été transférées à Transport Canada à compter du 1er avril 2002 et devraient être rapportées par Transport Canada à même leur rapport ministériel sur le rendement.

La pérémpion du budget contrôle séparément comprend un montant de 49 millions de dollars relatif à la remise annuelle au fonds du revenu consolidé du facteur de conversion associé aux coûts des avantages sociaux et aux coûts liés aux soins de santé des employés.

En 2002-2003, le Ministère est parvenu à fournir des services de qualité et assurer une efficience dans toutes ses opérations, tout en respectant les limites des autorisations de dépenser.

La péréemption du budget est principalement attribuable au report de certains projets et aux retards saisonniers.

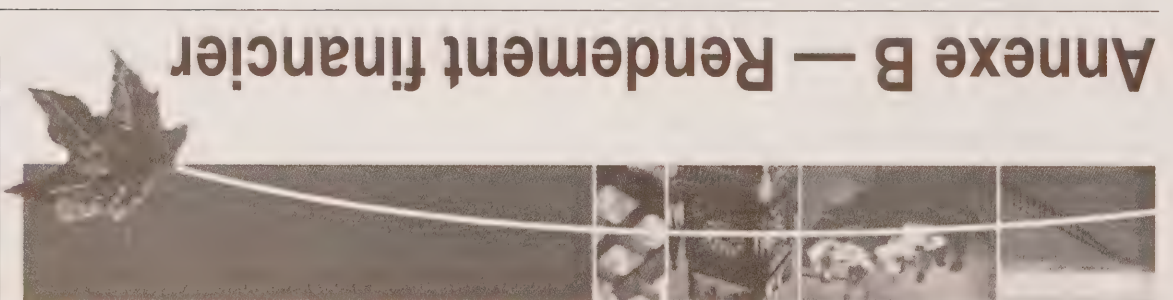
La péréemption du budget de fonctionnement est principalement attribuable au report de certains projets qui seront complétés en 2003-2004 et est en dessous du report maximum permis.

DÉPENSES PRÉVUES	
Acquisition du campus Skyline	96,9
Gouvernement en direct	94,4
Coûts des espaces à bureaux	80,3
Conventions collectives	31,1
AUTORISATIONS TOTALES	2 526,0 \$
DÉPENSES RÉELLES	
Facteur de conversion	(48,7)
Péréemption – budget en capital	(28,2)
Péréemption – budget en fonctionnement	(22,8)
Péréemption – budget contrôle séparément	(1,7)
Autres ajustements	(1,7)
	2 422,9 \$

(en millions de dollars)

Le tableau suivant montre les changements importants survenus entre les dépenses prévues, les autorisations totales et les dépenses réelles du Ministère pour 2002-2003.

Aperçu du rendement financier



Autres formes de prestation de services (AFPS)

Nom de l'initiative des AFPS : autres formes de prestation de services (AFPS) dans le cadre des services de gestion immobilière et de réalisation de projets

Date du début : mai 1998

TPSGC prévoit lancer un nouvel appel d'offres pour les AFPS et passer un nouveau marché qui entrera en vigueur le 1^{er} avril 2005.

Résultats obtenus

En mai 2003, le Ministère a présenté au SCT un rapport sur les résultats d'une évaluation indépendante de l'initiative des AFPS, faite en février 2003. Cette évaluation a permis de conclure que :

- les AFPS constituent une politique gouvernementale saine, en plus d'être économiques et de faire fructifier l'argent des contribuables. Cette initiative a permis de réaliser des économies annuelles de coûts estimées à 12 millions de dollars, soit 5 dollars le mètre carré de superficie gérée, par rapport au parc immobilier géré à l'intérieur;
- les AFPS ont permis de réaliser les objectifs du programme. Les sondages effectués auprès des locataires font état d'un degré de satisfaction élevé, soit 92,2 % pour les AFPS et 91,3 % pour les installations gérées à l'intérieur;
- l'investissement consacré par l'État aux biens immobiliers est géré efficacement. L'intégrité et l'état des biens sont préservés; les politiques essentielles du gouvernement ont été respectées et appliquées vigoureusement;
- grâce aux AFPS, le Ministère a pu adopter une méthode plus stratégique de gestion immobilière et mettre l'accent sur sa mission essentielle à titre de conseiller stratégique du gouvernement pour les biens immobiliers; cette évolution s'inscrit dans le cadre de la transformation du profil démographique des employés dans le cadre du Programme des services immobiliers;
- les AFPS ont permis de mettre au point des outils perfectionnés pour les systèmes de mesure de la satisfaction des locataires, de la gestion de la qualité et de l'évaluation du rendement, pour la coordination et le suivi des appels de service et pour l'amélioration des mesures permettant d'établir l'intégrité des biens;
- les AFPS doivent être renouvelés et étendus dans un cadre d'amélioration continue;
- le Ministère s'engage à mesurer le rendement des initiatives et à en rendre compte continuellement par rapport aux principaux indicateurs de coûts, de service à la clientèle, d'intégrité des biens et d'intérêt public.

Liens électroniques

Site Web du Conseil du Trésor sur la diversification des modes de prestation des services : <http://www.tbs-sct.gc.ca/asd-dmps>

Site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada sur les autres formes de prestation de services : <http://www.tpsgc.gc.ca/afd>

3. Entrepreneur principal et principaux sous-traitants

L'entrepreneur principal est Accenture Inc. Les trois principaux sous-traitants sont American Express, Bell Nexia et Concur Technologies Inc.

4. Étapes principales

Il y a deux étapes principales :

- (i) la version simple (essai d'un an);
- (ii) la version complexe (initiative de sept ans comprenant une option de deux années additionnelles).

(i) Version simple

La version simple est essentiellement un projet pilote d'un an qui porte sur la partie des exigences électroniques de la solution et qui sera déployé dans dix ministères et organismes chefs de file. Le résultat de l'évaluation de la version simple permettra de prendre des décisions en ce qui concerne les travaux de développement ultérieurs.

(ii) Version complexe

La solution durant la version complexe offrira une plus grande puissance fonctionnelle et opérationnelle, en plus d'être fonctionnellement plus complète et d'assurer une meilleure intégration entre les éléments fonctionnels du portefeuille de services de voyage électroniques; elle pourra être interexploitée électroniquement, sans réserve, avec les systèmes financiers des ministères et des organismes participants.

Cette étape consiste en fait à déployer et à mettre en exploitation de façon complète la solution. L'entrepreneur se préparera, déploiera et exploitera la solution dans les ministères et organismes participants, dont le nombre pourra s'étendre à 122 environ.

5. Rapport d'avancement et explication des écarts

Le contrat n'a pas encore été attribué.

6. Retombées industrielles

L'ISPVG est considérée comme l'une des initiatives réalisées dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines. Voici certaines retombées prévues de l'ISPVG :

- Donner à l'industrie de GI-TI (American Express, Bell Nexia, Concur Technologies Inc.) l'occasion de démontrer son aptitude à parrainer et à déployer une solution de services de voyage de bout en bout à la fine pointe de la technologie.
- Favoriser les préparatifs de voyage rentables et s'assurer que l'industrie (petites et grandes entreprises) a une chance équitable d'obtenir une part du marché des services de voyage.

Titre du projet : Initiative des services partagés de voyage du gouvernement (ISPVG) (Ce projet s'appelait auparavant l'initiative de modernisation des services de voyage du gouvernement – IMSVG.)

Phase du projet : définition du projet

1. Aperçu

Le projet de l'ISPVG est une initiative de 275 millions de dollars. Il devrait commencer le 1^{er} octobre 2003 et durer sept ans; il comprend également une option de deux années additionnelles. Il permettra d'offrir aux employés du gouvernement des services de voyage parfaitement fonctionnels, complets, intégrés en continu et conviviaux, notamment :

- une agence de voyage offrant des services complets
- des services de réservation en direct
- des services de remboursement des dépenses de voyage
- des services de carte de crédit de voyage
- des services de remboursement pour les voyageurs
- des services de renseignements commerciaux
- des services de portail
- un réseau de services pour les employés qui voyagent

2. Ministères chefs de file et participants

a. Ministères patrons :

Secrétariat du Conseil du Trésor et
Direction générale du programme des approvisionnements de
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

b. Autorité contractante :

Direction générale des opérations de
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

c. Ministères participants :

Agence de promotion économique du Canada Atlantique
Ministère des Affaires étrangères et du commerce international
Santé Canada
Affaires indiennes et du Nord Canada
Office national de l'énergie
Commission de la fonction publique
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Gendarmerie royale du Canada
Statistique Canada
Anciens Combattants Canada

Début de l'étape de mise en œuvre - octobre 2003
 Début des opérations durables - octobre 2004
 Fin des opérations durables - septembre 2010

5. Rapport d'avancement et explication des écarts

Il n'y a pas d'écart entre les dépenses prévues pour 2002-2003 et les dépenses réelles pour 2002-2003. Les prévisions actuelles des coûts jusqu'à la fin de l'essai sur le terrain (septembre 2003) s'élèvent à 216 millions de dollars.

6. Retombées industrielles

Les retombées régionales et industrielles ne s'appliquent pas aux demandes de soumissions couvertes par des accords commerciaux. La Voie de communication protégée est un exemple de demande de soumission. On a versé dans le dossier une décision adoptée en juin 2000 par le Comité consultatif supérieur du projet. La Demande de propositions publiée sur la Voie de communication protégée précisait que l'Accord sur le libre-échange nord-américain, l'Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce et l'Accord sur le commerce intérieur produisaient leurs effets.

Titre du projet : Voie de communication protégée
Phase du projet : essai sur le terrain

1. Aperçu

La Voie de communication protégée est l'élément principal de l'infrastructure commune du Canada qui appuie l'initiative du Gouvernement en direct (GED) en fournissant aux citoyens et aux entreprises un accès sécuritaire, privé et rapide aux services et à l'information en ligne du gouvernement fédéral. La Voie de communication protégée fournit des services de réseau à tous les ministères fédéraux. Ses services améliorés de sécurité et de protection des renseignements personnels incluent, entre autres, les éléments suivants : l'accès, l'authentification, la confidentialité, l'autorisation, la connectivité, l'intercommunication, l'intégrité des données, la non-répudiation, le courrage, l'infrastructure à clés publiques (ICP) et l'infrastructure de gestion des privilèges (IGP).

La Voie de communication protégée est un projet conjoint entrepris par TPSCG et la Direction du dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor (DDPI/SCT) qui a été lancé à l'automne 1998. Le projet est actuellement à l'étape de développement et de mise en oeuvre, appelée « essai sur le terrain ». TPSCG est responsable du développement et de la gestion des éléments techniques de l'infrastructure, tandis que le SCT est responsable de la planification des initiatives de GED et des exigences architecturales et fonctionnelles.

2. Ministères chefs de file et participants

- Ministère parrain : Secrétariat du Conseil du Trésor
- Autorité contractante : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- Ministères participants :

- Agence des douanes et du revenu du Canada
- Développement des ressources humaines Canada
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

3. Entrepreneur principal et principaux sous-traitants

L'entrepreneur principal est : BCE Nexxia Inc.

4. Étapes principales

Fermeture de la DDP - décembre 2000
Octroi du contrat initial - mai 2001
Octroi du contrat de conception et d'intégration - juin 2001
Fin de l'étape de conception/d'intégration - mai 2002
Début de l'essai sur le terrain - mai 2002
Fin de l'essai sur le terrain - septembre 2003

L'estimation actuelle des coûts s'établit à 148,8 millions de dollars (en dollars courants). Il s'agit d'une augmentation de 23 millions de dollars par rapport à l'estimation de 125,8 millions de dollars (en dollars constants de 2001). Cette augmentation s'explique comme suit :

- i) une part de 19,2 millions de dollars est attribuable à la conversion des dollars constants en dollars courants;
- ii) une provision de 3,8 millions de dollars pour les risques potentiels relatifs aux projets à réaliser dans la Cité parlementaire (par exemple les interruptions, les retards et l'accroissement de la sécurité).

6. Retombées industrielles

On attribuera un contrat de plusieurs millions de dollars pour la construction de l'édifice, les systèmes de technologie de l'information, les systèmes multimédias, le mobilier et les autres biens d'équipement. On calculera le nombre d'emplois créés après l'attribution du contrat général de construction.

Nom du projet : projet de rénovation de l'édifice Wellington
Phase du projet : définition du projet

1. Aperçu

L'édifice Wellington est situé au 180, rue Wellington, en face de la Colline du Parlement. Cet immeuble de six étages a été construit en 1925 par La Métropolitaine Compagnie d'assurance-vie. La Chambre des communes est le principal locataire de cet édifice depuis qu'il a été exproprié par l'État en 1973. Il faut y apporter des travaux de rénovation pour des raisons de santé et de sécurité, pour remplacer des systèmes de bâtiment désuets et pour respecter les exigences des codes du bâtiment. On prévoit de commencer les travaux en août 2006 et de les terminer en janvier 2010. L'immeuble sera entièrement libéré pendant les travaux de rénovation. L'estimation actuelle des coûts se chiffre à 148,8 millions de dollars.

2. Ministères chefs de file et participants

- a. Ministère parrain : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- b. Autorité contractante : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- c. Ministère participant : Chambre des communes

3. Entrepreneur principal et principaux sous-traitants

À l'heure actuelle, on n'a pas encore passé de contrat pour faire appel à un entrepreneur principal.

4. Étapes principales

Fin du programme fonctionnel - janvier 2004
 Attribution du contrat d'expertise-conseil - août 2004
 Approbation définitive du projet - avril 2005
 Début des travaux de construction - août 2006
 Fin des travaux de construction - janvier 2010

5. Rapport d'avancement et explication des écarts

On constate un écart de 6 millions de dollars entre les dépenses planifiées pour 2002-2003 et les résultats réels pour cet exercice. Cette réduction des dépenses s'explique par un retard important dans la mobilisation des personnes-ressources qui font partie de l'équipe du projet. Le principal problème portait sur la préparation du programme fonctionnel; toutefois, ce problème a été réglé depuis.

4. Étapes principales

Lancement de l'avant-planification - juin 1995
 Approbation préliminaire du projet - juin 1998
 Approbation définitive du projet - décembre 1999
 Étape : construction des locaux transitaires - de février 1999 à décembre 2001
 Approbation définitive révisée du projet - janvier 2002
 Début de la construction de la bibliothèque principale - le 11 mars 2002
 Date visée pour l'achèvement de la bibliothèque principale - juin 2005
 Date visée pour la réinstallation de la bibliothèque - été 2005

5. Rapport d'avancement et explication des écarts

Les locaux transitaires sont terminés et sont opérationnels. Les projets portant sur ces locaux ont été réalisés dans le respect du budget. La construction de la bibliothèque principale a commencé en mars 2002. Le coût total prévu a augmenté pour passer de 78,6 millions de dollars à 112,7 millions de dollars (une part de 30,7 millions de dollars de cette augmentation s'explique exclusivement par les résultats de l'appel d'offres pour la bibliothèque principale, qui ont été beaucoup plus élevés que prévu. Cette somme fait désormais partie du budget approuvé. On a prévu 3,4 millions de dollars pour une pénurie possible). L'étude des options permettant de financer l'augmentation des coûts a entraîné un retard dans l'attribution du contrat, ce qui a retardé de six mois le début des travaux. Il n'empêche que les dépenses de l'exercice financier 2002-2003 sont restées assez fidèles aux prévisions. On a majoré les prévisions des exercices ultérieurs pour tenir compte de la nouvelle estimation des coûts; le projet prendra fin une année plus tard que prévu.

6. Retombées industrielles

On a attribué des contrats de plusieurs millions de dollars pour faire appel à des compétences en conception architecturale et en conservation, de même que pour tous les aspects des travaux de construction dans les édifices à caractère patrimonial. Nous tâchons de faire la promotion des compétences canadiennes dans la conservation des ouvrages patrimoniaux et dans leur adaptation à une vocation moderne. Il reste à attribuer de petits contrats pour la mise à niveau des systèmes informatiques et de sécurité.

Nom du projet : conservation, réaménagement et modernisation de la bibliothèque du Parlement
Phase du projet : mise en œuvre du projet

1. Aperçu

Ce projet consiste à réaménager l'édifice de la bibliothèque principale de la Colline du Parlement, à aménager des locaux transitoires et à fournir l'équipement et les éléments de connectivité pour tous les établissements. Il s'agit du premier projet prévu dans la Vision et le plan à long terme pour la Cité parlementaire, même s'il a été lancé en 1995. L'objectif consiste à moderniser l'édifice de la bibliothèque principale pour permettre de continuer de l'exploiter comme bibliothèque fonctionnelle et destination touristique importante pendant encore 50 ans. Les travaux consistent à réaménager l'édifice de fond en comble, et notamment à réaliser les travaux de creusage pour construire trois nouveaux sous-sols. L'estimation actuelle des coûts s'établit à 112,7 millions de dollars.

2. Ministères chefs de file et participants

- a) Ministère parrain : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- b) Autorité contractante : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- c) Ministères participants : bibliothèque du Parlement et Chambre des communes

3. Entrepreneur principal et principaux sous-traitants

Bibliothèque principale :

- Thomas Fuller Construction Co. (1958) Limited à Ottawa (entrepreneur général, bibliothèque principale, Colline du Parlement (Ottawa)
- Sous-traitants (importants seulement)

Dibco Underground LTD, Bolton (Ontario) (creusage)
 Carleton Ironworks & Simcon (ferromnerie)
 Comstock, Burlington (Ontario) (mécanique)
 Soheil Mosun Limited, Toronto (Ontario) (fenêtres)
 Heather & Little LTD, Toronto (Ontario) (toiture)
 Colonial Building Restoration, Scarborough (Ontario) (maçonnerie)

Locaux transitoires :

- Ed Brunet et Associés, Gatineau (Québec) (entrepreneur général pour le 125, rue Sparks, (Ottawa)
- Les Constructions Ferclau Inc., Le Gardeur (Québec) (entrepreneur général pour le 45, Sacré-Cœur à Gatineau (Québec)

dollars constants en dollars courants; b) une part de 45,3 millions de dollars est imputable à l'amélioration des estimations, aux modifications apportées au programme et à la prise en compte de facteurs de risques supplémentaires.

6. Retombées industrielles

On attribuera des contrats de plusieurs millions de dollars pour la construction de l'édifice, des systèmes de technologie de l'information, des systèmes multimédias, le mobilier et d'autres biens d'équipement.

Titre du projet : édifice de la rue Bank (nouvel édifice de la Cité parlementaire)
Phase du projet : définition du projet

1. Aperçu

Construction d'un nouvel édifice qui s'étendra sur une superficie d'environ 20 500 mètres carrés dans la Cité parlementaire et qui comprendra 39 bureaux pour les sénateurs, 12 salles modernes pour les réunions des comités de la Chambre des communes, des locaux auxiliaires et un garage de stationnement souterrain pour 300 voitures. Cet édifice, qui constitue une priorité selon la Vision et le plan à long terme pour la Cité parlementaire, doit être construit pour permettre aux parlementaires de s'installer dans la Cité parlementaire et de libérer d'autres édifices du Parlement qui doivent absolument être rénovés. L'estimation actuelle des coûts s'élève à 275,8 millions de dollars; on prévoit commencer la construction de cet édifice en 2005.

2. Ministères chefs de file et participants

- a. Ministère parrain : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- b. Autorité contractante : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- c. Ministères participants : Chambre des communes et Sénat du Canada

3. Entrepreneur principal et principaux sous-traitants

À l'heure actuelle, on n'a pas encore passé de contrat pour faire appel à un entrepreneur principal.

4. Étapes principales

Attribution du contrat d'expertise-conseil - novembre/décembre 2003
 Approbation définitive du projet - novembre/décembre 2004
 Début des travaux de construction - printemps 2005
 Fin des travaux de construction - fin de 2008 ou début de 2009

5. Rapport d'avancement et explication des écarts

On constate un écart de 6,1 millions de dollars entre les dépenses planifiées pour 2002-2003 et les résultats réels pour cet exercice. Cette réduction des dépenses s'explique par un retard important, de l'ordre de neuf mois environ, qui est essentiellement attribuable à la nécessité d'obtenir le financement nécessaire du projet avant d'amorcer le processus de sélection de l'expert-conseil. Ce financement a été approuvé en septembre 2002.

L'estimation actuelle des coûts s'établit à 275,8 millions de dollars (en dollars courants). Il s'agit d'une augmentation de 78 millions de dollars par rapport à l'estimation de 197,8 millions de dollars (en dollars constants de 2001). Cette augmentation s'explique comme suit : a) une part de 32,7 millions de dollars est attribuable à la conversion des

5. Rapport d'avancement et explication des écarts

On a élaboré un avant-projet qui répond aux besoins opérationnels des tribunaux et respecte les lignes directrices en matière de conception données par le Comité consultatif de l'urbanisme, du design et de l'immobilier.

La dépense effectivement engagée dans l'exercice financier 2002-2003 s'est élevée à 2,7 millions de dollars. Parce que nous n'avons pas pu profiter le reste du financement, soit 2,9 millions de dollars, ces fonds sont restés inutilisés à la fin de l'exercice. Cet écart s'explique par un processus plus long que prévu pour la finalisation de la conception, ce qui a retardé le dépôt de la présentation portant sur l'approbation définitive du projet. Parce qu'il s'agit d'un projet de conception à coût déterminé dans une zone très importante, il a fallu être très attentif pour élaborer un avant-projet satisfaisant pour tous les principaux intervenants. Le total estimatif de ce projet s'établit à 151 millions de dollars (soit 140 millions de dollars pour l'édifice et 11 millions de dollars pour le stationnement des parlementaires). On réaménagera la conception de cet édifice dans les cas nécessaires pour respecter cette estimation jusqu'à la fin de l'élaboration de la conception et jusqu'à ce que l'on dépose les estimations fondées.

6. Retombées industrielles

Des contrats de plusieurs millions de dollars seront attribués pour la conception de l'édifice.

Grands projets de l'État

La présente section renferme des renseignements sur six grands projets de l'État : l'édifice de la magistrature fédérale, l'édifice de la rue Bank, la Bibliothèque du Parlement, l'édifice Wellington, le projet de la Voie de communication protégée et l'Initiative des services partagés de voyage du gouvernement.

Titre du projet : édifice de la magistrature fédérale
Phase du projet : définition du projet

1. Aperçu

La construction d'un nouvel édifice appartenant à l'État et s'étendant sur une superficie de l'ordre de 24 000 mètres carrés utilisables pour l'installation de l'ensemble des activités de la Cour d'appel fédérale, de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada, de la Cour fédérale du Canada, de la Cour canadienne de l'impôt et du Service administratif des tribunaux judiciaires dans la Région de la capitale nationale (à l'exception de quelques installations de stockage de documents qui se trouvent à Gatineau, au Québec) pourra répondre aux besoins résultant de la croissance prévue de toutes ces entités jusqu'à la fin de 2015. Cet édifice sera construit à l'angle nord-ouest des rues Lyon et Sparks à Ottawa, à côté de l'édifice de la Cour suprême du Canada. Le total des coûts de ce projet ne doit pas dépasser 140 millions de dollars (en dollars de l'année courante, sauf la TPS), somme à laquelle vient s'ajouter une provision de 11 millions de dollars pour les installations de stationnement de la Cité parlementaire.

2. Ministères chefs de file et participants

- a. Ministères parrains : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et ministère de la Justice (conjointement)
- b. Autorité contractante : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- c. Ministère participant : Service administratif des tribunaux judiciaires

3. Entrepreneur principal et principaux sous-traitants

NORR Limited Architect and Engineers, Toronto, en Ontario

4. Étapes principales

Approbation définitive du projet - octobre 2003
Début des travaux de construction - printemps 2004
Fin des travaux de construction - fin de 2007 ou début de 2008

Motivation du personnel : 68 % des employés de TPSGC ont participé au sondage auprès des fonctionnaires fédéraux en 2002. Comme nous l'avons mentionné dans la section consacrée au secteur du Soutien opérationnel, le Ministère a effectué une analyse comparative entre les deux sondages de 1999 et de 2002 qui a permis de constater que, dans l'ensemble, les résultats sont positifs. Nous avons fait part des résultats de cette analyse aux employés et aux syndicats. Nous finaliserons des plans d'action, que nous appliquerons dans un proche avenir.

Nous continuons de mettre en œuvre le Programme de renouvellement et de perfectionnement des gestionnaires. Nous avons également lancé, pendant la période visée par ce rapport, le Réseau de la collectivité des gestionnaires pour créer et appuyer la communauté de gestionnaires de TPSGC. Ce réseau permet de faire la promotion des intérêts des gestionnaires de TPSGC. Il sert aussi de forum d'échange de l'information sur les sujets intéressant les gestionnaires et permet de diffuser les pratiques exemplaires et de faire connaître aux gestionnaires les outils et les ressources qu'on met à leur disposition, de promouvoir le changement et de recenser et de communiquer les besoins et les défis des gestionnaires du Ministère.

Clarté de la responsabilisation : la qualité du contrôle est une responsabilité qui appartient à chacun des gestionnaires de TPSGC. Voilà pourquoi nous avons intégré la fonction de contrôleur moderne dans tous les accords sur le rendement des cadres supérieurs.

Leadership stratégique : comme nous le mentionnons dans la section II de ce rapport, le Ministère a procédé à une évaluation globale de sa situation financière en 2002-2003. Cette évaluation lui a permis de conclure que nous sommes aux prises avec des difficultés financières difficilement supportables résultant de l'impact des décisions adoptées dans le cadre de l'Examen des programmes, de la complexité de notre structure financière et des politiques relatives aux fonds renouvelables, qui limitent la marge de manœuvre dont nous disposons pour gérer la fluctuation des opérations. Cette évaluation a aussi permis d'établir la liste des impératifs non finacés, de rendre compte des efforts de régie consacrés par le Ministère à la gestion de ces impératifs et de proposer une formule échelonnée pour répondre à ces impératifs.

Afin de transformer nos opérations pour mieux servir notre clientèle, le sous-ministre a annoncé, le 12 novembre 2002, la création d'une nouvelle structure organisationnelle pour le Ministère. Cette transformation permettra d'appliquer un nouveau modèle de prestation de services, fondé sur la prestation de services intégrés et continus à l'intention de nos clients.

Gestion intégrée des risques : en juin 2002, le Ministère a publié une politique sur la gestion des risques. Cette politique permet d'élaborer de meilleures pratiques de gestion des risques pour l'ensemble de l'organisme. TPSSGC a aussi mis au point un programme de formation d'une demi-journée et un outil d'apprentissage électronique, qui est aujourd'hui accessible sur le site Web du SCT. En outre, en élaborant une méthode de gestion des risques pour l'ensemble de l'organisme, nous établissons un profil des risques ministériels, afin de connaître les principaux risques qui pourraient avoir une incidence considérable sur la réalisation des objectifs opérationnels. Ce profil de risques permettra d'élaborer un plan d'action en 2003-2004.

Régie rigoureuse : nous corrigeons actuellement les problèmes relevés dans l'examen du Programme de commandes. Nous avons mis en œuvre un programme d'assurance de la qualité pour évaluer le rendement des gestionnaires dans l'exercice des pouvoirs de dépense et de passation de marchés, pour s'assurer qu'on respecte les normes de formation financière, pour confirmer la mise à jour des formulaires de délégation des pouvoirs et pour faire un suivi des problèmes de gestion financière indiqués dans les rapports de vérification.

Valeurs et éthique communes : l'initiative concernant les valeurs et l'éthique du Ministère prend appui sur la modernisation de la gestion des ressources humaines et le Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique. Nous avons enrichi et redynamisé l'équipe du leadership en matière d'éthique pour assurer une véritable représentation horizontale et apporter un soutien aux gestionnaires. Nous débordons le cadre de la sensibilisation à l'éthique en offrant l'aide et les outils dont les gestionnaires ont besoin pour animer eux-mêmes l'orientation à l'éthique et pour définir, avec les employés, les attentes en la matière. Nous avons continué de mettre l'accent sur la conscientisation morale, tout en réorientant l'importance consacrée à la prise de décisions et l'intervention dans le souci de l'éthique.

Réservoirs

Conformément aux exigences de la Partie IV de la Loi canadienne sur la protection de l'environnement (LCPE) (Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domania), nous présentons dans ce rapport l'information visée dans l'Annexe II de ce règlement en date du 31 mars 2003.

Voici donc, au 31 mars 2003, la situation des réservoirs de produits pétroliers installés sur les terres fédérales placées sous la garde de TPSCG :

Réservoirs Réservoirs enregistrés Réservoirs conformes Réservoirs non conformes			
Hors-sol	29	14	15
En sous-sol	72	55	17

Remarques :

- Le nombre de réservoirs enregistrés a augmenté à cause des propriétés supplémentaires qui ont été cédées au Ministère et des réservoirs qui n'ont pas été identifiés.
- Les réservoirs déclarés non conformes dans le rapport de l'an dernier ont tous été remplacés, modifiés ou enlevés; ou encore, Environnement Canada a donné l'autorisation de les gérer sur place.
- Pour ce qui est du nombre de réservoirs non conformes à l'heure actuelle, on établit des plans pour les moderniser.

Fonction de contrôleur moderne

En octobre 2002, nous avons évalué nos pratiques de gestion. On peut consulter les résultats de cette évaluation sur le site suivant : <http://www.tpsgc.gc.ca/mmpa/text/index-f.html>. Pour y donner suite, nous avons publié un plan d'action détaillé en mars 2003. Ce plan, qui s'articule autour des sept éléments de la fonction de contrôleur moderne, fait état de certaines mesures et responsabilités, de certains délais et de l'estimation des ressources. On peut le consulter sur le site suivant : <http://www.tpsgc.gc.ca/mmpa/2003/text/index-f.html>.

Voici un aperçu des progrès accomplis en 2002-2003 dans les sept secteurs de la fonction de contrôleur moderne :

Information intégrée sur le rendement : nous avons accompli certains progrès dans ce secteur, notamment en élaborant et en commençant à appliquer un cadre de gestion des coûts, qui apportera aux gestionnaires des renseignements essentiels pour prendre des décisions.

Cible à l'origine		Nouvelle cible		Raison de la modification	
D'ici le 31 mars 2004, offrir de la formation sur la diligence raisonnable et sur des sujets précis à tout le personnel des Services immobiliers de TPSCG à qui il est pertinent d'en offrir.		D'ici le 31 mars 2006, offrir de la formation sur la diligence raisonnable et sur des sujets précis à tout le personnel des Services immobiliers de TPSCG à qui il est pertinent d'en offrir.		En raison de demandes concurrentielles à l'égard des ressources limitées, la formation déterminée ne peut pas être donnée à la date prévue au départ.	
D'ici le 31 octobre 2003, fournir de la formation sur l'éco-approvisionnement à tout le personnel de TPSCG responsable des achats internes.		D'ici juin 2004, fournir de la formation sur l'éco-approvisionnement à tous les détenteurs de cartes d'achat de TPSCG ou les inscrire à cette formation en 2004-2005. De plus, tout le personnel de TPSCG responsable des achats internes, excluant les détenteurs de cartes d'achat, sera identifié et formé dans le cadre du Programme ministériel d'orientation en gestion, ce qui représente un processus continu.		Pour mieux servir ses clients, TPSCG a entrepris une restructuration organisationnelle importante. En raison de cette restructuration, la date cible de la formation d'un grand nombre d'employés a dû être reportée.	

On prépare actuellement des plans précis pour axer les mesures correctives où cela est nécessaire. Par exemple, on a confirmé, durant l'exercice 2003-2004, le financement qui permettra de terminer l'évaluation de tous les sites de TPSCG afin de déterminer s'ils sont contaminés et d'élaborer les plans de mesures correctives ou de gestion des risques des sites contaminés.

On a aussi constaté des lacunes dans la collecte des données. L'expérience acquise a permis d'élaborer des cibles plus judicieusement, d'améliorer les processus de gestion et de perfectionner les systèmes de surveillance des résultats. TPSCG est aujourd'hui en mesure de miser sur les succès remportés et d'apprendre à partir de ses erreurs, dans le cadre de la mise à jour de sa Stratégie de développement durable, qui devrait être déposée au Parlement en décembre 2003.

Les activités de mise en œuvre et de contrôle de tous les engagements énoncés dans la Stratégie de développement durable 2000 se poursuivront pendant le prochain exercice et après celui-ci. Comme on s'intéresse de plus en plus aux changements climatiques et au Protocole de Kyoto, nous nous engageons à respecter nos obligations à l'égard de la réduction de l'émission des gaz à effet de serre et à écologiser davantage nos services pour les clients et nos opérations.

Pour de plus amples renseignements sur le rendement, on peut consulter un document distinct, intitulé *TPSCG Développement durable – Rapport sur le rendement*, sur le site Internet suivant : <http://www.tpsgc.gc.ca/sd-env/lex/performance-report-f.html>.

Cette évaluation a été faite à partir de l'inventaire de toutes les immobilisations du Ministère (à savoir les immeubles, le parc automobile, l'équipement et les systèmes). Les données enregistrées pendant cet inventaire comprennent l'information relative aux coûts de la durée utile de tous les biens ministériels.

À l'heure actuelle, on enregistre, dans le système de répartition des biens ministériels, tous les renseignements matériels et financiers sur les immobilisations et les actifs contrôlables du Ministère. Les étapes suivantes consistent à définir les biens essentiels à la mission du Ministère, à procéder à des évaluations des risques et à élaborer un plan pour les biens essentiels de la mission selon leur durée utile avant le 31 mars 2004.

Développement durable

Durant l'exercice financier 2002-2003, TPSGC a continué de respecter les engagements adoptés dans sa Stratégie de développement durable 2000, déposée au Parlement en février 2001. Nous avons commencé à respecter ces engagements en 2001-2002 et continué de le faire durant l'exercice financier écoulé. Cette stratégie comporte des engagements relatifs à trois objectifs :

- écologiser les opérations de TPSGC à titre de gardien d'immeubles et de prestataire d'installations et de locaux à bureaux à vocation commune pour les ministères fédéraux;
- écologiser les services offerts par TPSGC à titre d'organisme de services communs aux autres ministères et aux organismes fédéraux;
- écologiser les opérations internes de TPSGC.

Nous avons constamment réalisé les cibles durant l'exercice financier bien que, dans certains cas, les progrès accomplis n'aient pas répondu aux attentes. Dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de TPSGC pour 2003-2004, le Parlement a été informé des modifications apportées à sept cibles qui devaient être terminées au plus tard le 31 mars 2003 ou pour lesquelles on s'attendait à ce que des mesures provisoires soient prises avant cette date, ce qui n'a pas été réalisé. On a apporté des modifications aux dates visées pour tenir compte des travaux supplémentaires à effectuer pour réaliser ces cibles.

Essentiellement, les cibles précisées dans la Stratégie de développement durable demeurent des priorités ministérielles, comme elles avaient été prévues au départ. Toutefois, les activités de contrôle ont montré que des révisions sont nécessaires pour les cibles suivantes :

Le ministère de la Défense nationale est toujours notre client le plus important, puisqu'il représente environ 35 % du volume des activités et 46 % des services de passation des marchés. TPSCG a traité, pour ses premiers clients, 72 % des documents contractuels représentant 92 % de la valeur des marchés attribués. Durant l'exercice financier, 77,7 % des contrats (soit 28 % de la valeur en dollars des marchés) ont été attribués en moins de trois mois, ce qui représente une baisse par rapport aux 81 % enregistrés pour l'exercice précédent. Par ailleurs, 87,4 % des contrats ont été attribués en moins de six mois.

En 2002-2003, nous avons établi plusieurs rapports de vérification et plans d'action connexes sur les activités liées aux achats, qu'on peut consulter sur le site suivant :

<http://www.tpsgc.gc.ca/arb/text/loc-f.html>.

Gestion du matériel

En 2001, TPSCG a établi le répertoire de ses immobilisations et actifs contrôlables; toutes les données ont été confirmées par les centres de responsabilité du Ministère. Cette initiative a permis de s'assurer que tous les soldes d'ouverture des immobilisations étaient exacts, conformément aux exigences de la Stratégie d'information financière.

L'établissement de ce répertoire a consisté à exercer les activités suivantes :

- on a adopté et mis en œuvre une politique pour la gestion des immobilisations et des actifs contrôlables;
- on a dressé l'inventaire de toutes les immobilisations et de tous les actifs contrôlables;
- on a enregistré toutes les données dans le Système automatisé d'information sur la gestion du matériel (SAIGM);
- on a produit des rapports grâce au SAIGM et demandé aux centres de responsabilité de confirmer les données.

On a établi les soldes d'ouverture pour les immobilisations de TPSCG et calculé l'amortissement jusqu'au 31 mars 2003. Voici la répartition des actifs contrôlables et des immobilisations :

- immobilisations (10 000 \$ et plus)
4 946 biens d'une valeur globale de 7 471 562 592,07 \$
- biens contrôlables (de 1 000 \$ à 9 999 \$)
35 317 biens d'une valeur globale de 58 173 343,35 \$

ministères lorsque leurs applications seront accessibles dans le cadre de la Voie de communication protégée.

Nous avons aussi développé une fonction qui permet d'acheminer automatiquement les opérations entre les utilisateurs et les prestataires de services; nous avons créé un environnement pour tester les nouvelles fonctions de l'infrastructure avant de les installer; nous avons établi un centre d'exploitation pour aider le réseau à s'adapter à l'augmentation projetée du volume des opérations; nous avons également mis en œuvre un service de soutien à la clientèle afin d'offrir une aide technique à tous les ministères utilisateurs. Le Centre de service à la clientèle est devenu entièrement opérationnel le 1^{er} juillet 2003.

Grâce à l'établissement de ces services, ce projet a pu réaliser son objectif essentiel pour 2002-2003, à savoir offrir en direct les nouvelles applications ministérielles. En septembre 2002, l'Agence des douanes et du revenu du Canada a lancé son application de Changement d'adresse en ligne (CAEL). TPSGC a pour sa part mis en œuvre son application de paiements. Enfin, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a pu déployer son Relevé d'emploi (RE) sur le Web, application qui permet aux employeurs d'effectuer des opérations en direct. TPSGC publie à intervalles réguliers des comptes rendus sur ses plans et ses progrès dans la section qui lui est consacrée sur le site Web Gouvernement en direct (GeD) – Rapport public (<http://www.tpsgc.gc.ca/gol/publicReports/index-f.html>).

Achats et marchés

TPSGC fait l'acquisition de biens, de services et de travaux de construction au nom des ministères et des organismes du gouvernement du Canada. Grâce à notre cadre de procédures et de politiques sur les achats, nous pouvons offrir au gouvernement des services de passation de marchés publics économiques et rentables, tout en respectant les obligations des lois, y compris celles qui se rapportent aux accords commerciaux nationaux et internationaux.

En 2002-2003, nous avons traité plus de 60 000 documents contractuels (représentant une valeur globale de 11,4 milliards de dollars). Il s'agit d'une augmentation d'environ 1 milliard de dollars de la valeur des documents contractuels traités comparativement à 2001-2002. Si l'on exclut les modifications, les contrats originaux ont représenté environ 38 800 documents évalués à 8,69 milliards de dollars. Parmi ces contrats, 76 % ont été attribués en régime de concurrence, ce qui représente une hausse de 12,5 % par rapport à 2001-2002. Pour les autres contrats, on a fait appel au Préavis d'adjudication de contrat (PAC) dans 11 % des cas et attribué sans faire appel à la concurrence 13 % des contrats.

Voici les faits saillants des progrès que nous avons accomplis en 2002-2003 dans le cadre de l'initiative visant à offrir en direct les services de TPSCG :

Le Marché en direct du gouvernement du Canada permettra aux utilisateurs autorisés du gouvernement d'avoir accès à un catalogue électronique, dans lequel ils pourront consulter, rechercher, comparer et commander les produits et les services couramment utilisés. Le Conseil du Trésor a délivré l'approbation préliminaire de ce projet en décembre 2002. À la fin de mars 2003, on avait créé une demande de propositions pour inviter les entreprises intéressées à développer l'application.

Les paiements électroniques constituent un service offert dans l'ensemble du gouvernement pour l'acceptation électronique des paiements et pour l'archivage protégé de l'information sur les paiements. Deux projets visant à définir les besoins relatifs à ce service ont été réalisés en 2002-2003. On en a lancé un troisième, à titre d'essai auprès d'Industrie Canada, pour tester la fonctionnalité de la nouvelle application ministérielle de la paye. Bien qu'en règle générale, le Conseil du Trésor ne financera plus ce projet après 2002-2003, nous continuerons de le financer à même les budgets de TPSCG.

Le projet de **conception du site Web sur la paye** permettra aux fonctionnaires et aux députés retraités d'avoir accès à des services de rémunération grâce à une infrastructure gouvernementale protégée sur Internet. En 2002-2003, on a développé une application qui donne accès en direct à un « talon de paye » électronique et qui sera mise en œuvre lorsqu'on aura établi les fonctions de sécurité permettant de protéger les renseignements personnels des utilisateurs.

Le projet de **gestion du contenu Web pour les points d'accès et les groupes** vise à automatiser la mise à jour du contenu des sites Web du gouvernement du Canada. En 2002-2003, on a produit, dans le cadre d'une consultation qui s'est étendue à l'ensemble du gouvernement, des normes et des lignes directrices communes d'information pour le système. Au début de 2003-2004, nous devrions lancer une demande de propositions visant à développer une base de données automatisée d'ici la fin de l'exercice financier.

En plus d'offrir ses propres services en direct, TPSCG travaille en collaboration avec un groupe d'entreprises privées pour mettre en œuvre les fonctions de l'infrastructure électronique. Ces fonctions, appelées collectivement la « Voie de communication protégée », sont essentielles pour permettre aux citoyens canadiens d'avoir électroniquement accès, grâce à des moyens pratiques et protégés, aux services offerts par le gouvernement fédéral.

En 2002-2003, un des principaux objectifs du **projet de la Voie de communication protégée** consistait à développer, tester et mettre en œuvre un mécanisme pour permettre aux Canadiens de s'inscrire et d'avoir accès en toute sécurité aux programmes de l'État. Ce mécanisme, appelé l'« Autorité de certification », est aujourd'hui le plus important dans le monde. Il a été mis en œuvre avant les dates prévues pour certains ministères utilisateurs. On l'étendra à d'autres

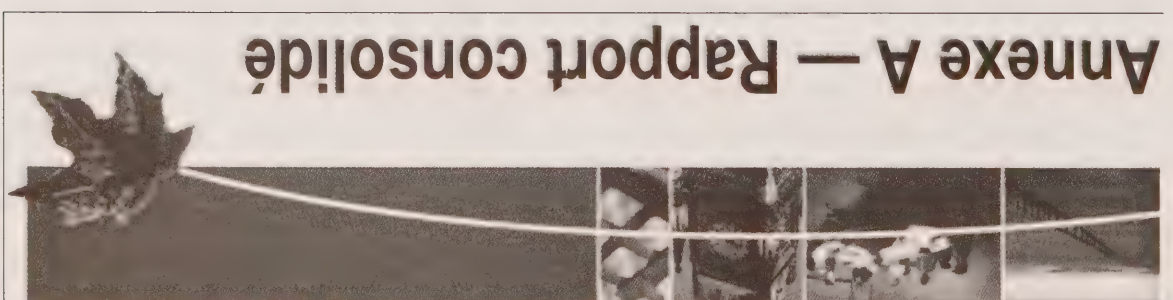
TPSGC a reçu une affectation complémentaire de 96,5 millions de dollars en financement central pour l'initiative d'infrastructure électronique appelée « Voie de communication protégée », qu'il gère en collaboration avec le Conseil du Trésor.

En 2002-2003, TPSGC a reçu 4,2 millions de dollars du Conseil du Trésor à même le financement central du GED pour cinq des 21 projets de services en direct en cours, à savoir le Marché en direct du gouvernement du Canada, la Conception du site Web sur la paye, le Système de gestion du contenu Web, Faire affaire avec le gouvernement et les appels d'offres, ainsi que le Bureau d'achat pour le projet du GED. On a affecté à ces projets un supplément de 1,97 million de dollars en puisant dans les budgets internes de TPSGC. Les 16 autres projets se situent à différentes étapes de leur réalisation; il faut toutefois trouver le financement nécessaire pour continuer de les développer.

L'objectif de l'initiative du Gouvernement en direct (GED) consiste à faire appel à la technologie de l'information et des communications pour offrir aux citoyens canadiens de meilleurs services, à tout moment, en tout lieu et dans les deux langues officielles. Pour pouvoir réaliser cet objectif, TPSGC a lancé deux grandes initiatives, qui consistent à offrir un grand nombre de ses services en direct et à aménager, dans l'ensemble du gouvernement, l'infrastructure électronique nécessaire pour permettre aux Canadiens et aux Canadiennes d'avoir accès aux services en direct offerts par tous les ministères et organismes fédéraux. Le Ministère devrait achever ces deux initiatives en 2005.

Gouvernement en direct

Dans la présente section, nous donnons de l'information sur le rendement d'initiatives à l'ensemble du gouvernement auxquelles nous participons, par exemple le Gouvernement en direct, les achats et les marchés publics, la gestion du matériel, le développement durable, la fonction de contrôleur moderne et les grands projets de l'État.



Nous avons participé à des réunions avec nos homologues en Australie, en Grande-Bretagne et aux États-Unis, ce qui nous a permis d'améliorer nos pratiques exemplaires dans l'aménagement et le maintien des postes frontaliers, nous avons élaboré une politique de bon voisinage en nous inspirant de l'expérience des États-Unis, nous avons perfectionné les normes de service dans les secteurs des télécommunications, de l'informatique et des biens immobiliers et nous avons développé nos compétences grâce à des échanges de personnel et à des séances de formation conjointes. Avec le concours de l'Agence canadienne de développement international et du SCT, nous avons aussi accueilli des délégations de pays en développement, par exemple l'Argentine, la Chine, la Corée, la Slovaquie et Sainte-Lucie.

Accès à l'information

Le Commissariat à l'information du Canada (CIC) a examiné les délais dans lesquels TPSGC traite les demandes d'accès à l'information en fonction des délais imposés par la loi. Il nous a attribué la note F selon son barème (délai non respecté dans plus de 20 % des cas). Pour de plus amples renseignements sur cet examen et sur les recommandations du CIC, veuillez consulter le site suivant : http://www.inforcom.gc.ca/reports/section_display-f.asp?intSectionId=390.

Depuis 1999-2000, TPSGC reçoit un nombre croissant de demandes d'accès à l'information sur les commandes. Par exemple, 18 % des demandes d'accès déposées entre avril et septembre 2001 portaient sur les commandes; ce pourcentage a quasiment doublé entre avril et novembre 2002. Le nombre et la complexité de ces demandes imposent de lourdes contraintes à la capacité de TPSGC à y donner suite dans les délais.

Nous élaborons actuellement un plan d'action en réponse aux treize recommandations du commissaire à l'information. Nous avons déjà mis en œuvre trois recommandations et nous continuons notre travail pour définir la meilleure façon d'appliquer les autres recommandations. Nous donnerons de plus amples renseignements sur ce travail et sur les résultats attendus relativement au plan d'action du Ministère dans notre *Rapport sur les plans et les priorités* pour 2004-2005.

Résultat planifié : améliorer la sécurité et la protection des employés, des biens et des activités du Ministère

En 2002-2003, nous avons créé un centre d'expertise national, en regroupant nos fonctions de sécurité ministérielles avec les services de sécurité de l'ensemble du gouvernement.

Nous avons la responsabilité de veiller à la sécurité des employés de TPSGC et du grand public qui ont accès aux locaux occupés par TPSGC ou aux établissements, à l'information et aux biens gérés par lui, dont les édifices, les ponts et les barrages. Nous avons donc élaboré le Programme de protection et de sécurité physique des infrastructures essentielles. En outre, nous coordonnons la mise en œuvre du Plan d'action pour la préparation de la sécurité pour tous les locaux occupés par TPSGC et les autres installations que nous gérons à titre de gardien. À intervalles réguliers, nous offrons aux employés du Ministère, de même qu'aux clients, aux intervenants et aux organismes chefs de file, des séances d'information stratégique sur la sécurité.

Nous avons assuré la sauvegarde des renseignements et des biens protégés et classifiés (canadiens et étrangers) confiés à des entrepreneurs du secteur privé et à des particuliers dans le cadre des contrats du gouvernement. Nous avons aussi veillé à ce que tous ceux et celles qui examinent, possèdent ou transfèrent des marchandises contrôlées soient inscrits ou exemptés de l'inscription dans le cadre du Programme des marchandises contrôlées.

Les mesures accrues de sécurité qui ont été adoptées dans la foulée des attentats terroristes du 11 septembre 2001 et des nombreuses urgences qui se sont produites durant l'exercice constituent un lourd fardeau financier pour la réalisation des programmes. Nous continuerons de nous assurer, en collaboration avec le SCT, que l'intégrité des programmes est maintenue grâce à un financement adéquat.

Résultat planifié : élaborer un Programme de coopération internationale et intergouvernementale

TPSGC a mis sur pied un programme pour échanger des pratiques exemplaires avec des organismes de même nature dans d'autres pays, pour faire la promotion de ses services et de ses compétences dans le monde entier et pour aider les pays en développement dans leurs propres initiatives de services au grand public.

En 2002-2003, 93 % des employés de TPSCGC avaient un plan d'apprentissage, comparativement à 73,5 % au cours de l'exercice financier précédent. En raison de l'engagement du Ministère relativement à l'investissement minimum en formation, 89 % des employés dotés d'un plan d'apprentissage ont participé à des activités de formation. Dans l'ensemble, la participation aux activités d'apprentissage a augmenté pour passer de 81,9 % en 2001-2002 à 86,7 % en 2002-2003. Toutefois, le nombre d'employés qui ont suivi au moins trois jours de formation a diminué (de 3,6 % par rapport à 2001-2002, pour s'établir à 55,3 %).

Nous avons consacré des efforts au perfectionnement des compétences en leadership, notamment en créant le Conseil du réseau de la communauté des gestionnaires de TPSCGC et en nommant un SMA champion, en lançant le Réseau à l'autonomie 2002 et en organisant les réunions de ce réseau sur la planification des travaux, le développement des équipes, l'échange de l'information et le nouveau modèle de prestation de services du Ministère. Nous avons également accompli des progrès considérables dans l'amélioration des compétences des gestionnaires dans les deux langues officielles. Nous avons augmenté de nombreux profils linguistiques pour les postes du groupe de relève, conformément au plan d'action triennal approuvé par le Comité de direction en février 2003. Les cadres supérieurs nommés non impérativement dans des postes bilingues suivent désormais une formation linguistique aussitôt après leur nomination.

Dans l'ensemble, TPSCGC est tout à fait représentatif des quatre groupes visés par l'équité en matière d'emploi. On constate une légère sous-représentation dans chaque groupe au niveau des catégories professionnelles. On relève un léger déficit chez les représentants des minorités visibles dans la catégorie de l'administration et du service extérieur, chez les Autochtones dans la catégorie de la direction et chez les personnes handicapées dans les catégories scientifique et professionnelle, technique et de l'exploitation. Les femmes sont elles aussi sous-représentées dans la catégorie technique et dans la catégorie de l'exploitation.

Pour améliorer la représentation dans l'ensemble, TPSCGC a établi des objectifs de recrutement dans son Plan d'équité en matière d'emploi triennal (2001-2004). Ce plan fait état de la stratégie adoptée par le Ministère pour donner suite au Plan d'action « Faire place au changement », ainsi que des mesures qu'il a prises pour promouvoir un milieu de travail inclusif.

Une comparaison des résultats des sondages auprès des fonctionnaires fédéraux en 1999 et 2002 révèle des améliorations. Toutefois, il faut être attentif à trois secteurs : la charge de travail et l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, le harcèlement et la discrimination, et la transparence des processus de sélection et de classification. TPSCGC a élaboré un plan d'action qui met l'accent sur ces secteurs. Ce plan comprend les objectifs et les initiatives propres à l'ensemble de l'organisme, par exemple une initiative de résolution préventive des conflits, un plan d'action pour la fonction de contrôleur moderne, et des initiatives de modernisation comme la réforme de la classification et des mesures législatives.

Nous avons encore une fois dépassé l'objectif de 75 % fixé pour résoudre dès la première fois les problèmes de poste de travail des employés de TPSCGC, grâce à notre outil logiciel de télédiagnostic. Toutefois, nous avons constaté une augmentation des problèmes et des pannes d'infrastructure et de poste de travail, notamment en raison du vieillissement du matériel. Cette année, en moyenne, nous avons résolu 63,8 % de ces problèmes absolument prioritaires dans les systèmes essentiels à la mission du gouvernement, dans le délai visé de deux heures, contre 67,5 % l'an dernier et 75 % l'année précédente. Dans le cadre de son Programme de réfection et de remplacement, le SCT a apporté à TPSCGC un financement de 14,2 millions de dollars en 2002-2003 pour remplacer l'équipement démodé, que nous n'aurions pas pu remplacer dans le cadre de nos programmes existants de remplacement des immobilisations. Nous avons remplacé certains éléments de l'infrastructure de bureautique et des réseaux; toutefois, il y a des problèmes de vieillissement de l'équipement qu'il faudra résoudre.

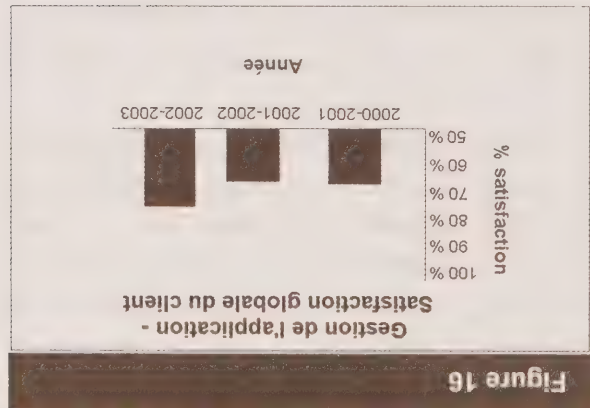
Le projet de gestion de l'information de TPSCGC vise à accroître l'utilisation du système des dossiers et des documents électroniques du Ministère utilisé par le personnel. En 2002-2003, nous avons acheté 4 500 licences. À l'administration centrale et dans les régions, nous avons formé environ 3 000 employés et activé leurs licences. La restructuration du Ministère a retardé l'activation de certaines licences; nous avons également dû puiser à d'autres sources de financement pour faire l'acquisition de licences supplémentaires. Toutes les autres licences devraient être mises en œuvre durant le prochain exercice financier.

Résultat planifié : instituer un cadre de gestion des ressources humaines qui rend

compte des valeurs du secteur public et qui fait la promotion d'un milieu de travail inclusif, propice à l'apprentissage et au perfectionnement du leadership, tout en permettant de gérer efficacement le changement et les relations

Nous avons adopté des mesures préliminaires en prévision de la modernisation de la gestion des ressources humaines du gouvernement, notamment en développant et en approuvant un système intégré de gestion des conflits. En outre, nous avons délégué un représentant de la direction auprès du Groupe de travail mixte sur la gestion des emplois de durée déterminée dans la fonction publique et avons participé aux activités de différents groupes appelés à se pencher sur l'amélioration de l'accès électronique à l'information et aux services de gestion des ressources humaines au Canada. TPSCGC a aussi élaboré un cadre de recrutement et de maintien en poste et rendu obligatoire le cours sur la délégation des pouvoirs de dotation pour tous les gestionnaires titulaires de pouvoirs délégués.

Résultat planifié : offrir des services efficaces de gestion de l'information, de technologie de l'information et de gestion générale, dans un souci de rentabilité et pour respecter les impératifs opérationnels des secteurs d'activité



Dans le cadre des services essentiels à la mission du gouvernement offerts par TPSCG, par exemple la rémunération, la fonction du receveur général, l'immobilier et le service des approvisionnements, nous développons des applications en fonction des besoins des clients. Un sondage indépendant réalisé auprès des clients a révélé qu'au cours de l'exercice financier écoulé, nous avons assuré des services constants pour ces projets, comme l'indique le taux de satisfaction global des clients, qui s'établit à 75 % (voir la figure 16).

Nous avons fourni aux autres secteurs d'activité, par exemple à la fonction du receveur général, des services de technologies de l'information et des télécommunications sécuritaires, stables et fiables. Cette année, nous avons réussi à livrer à des citoyens canadiens 86 millions d'effets de paiement imprimés, par exemple des chèques de pension et de sécurité de la vieillesse, ce qui représente un volume comparable à celui de l'an dernier. Toutefois, nous n'avons pas respecté, dans ce service, le taux d'exactitude de 99,95 % pour quatre des 12 mois de l'exercice financier, à cause de problèmes d'exploitation et de livraison. Dans l'ensemble, notre taux d'exactitude s'est chiffré à 99,41 %.

La sécurité des systèmes de TI de TPSCG est essentielle, puisque ces systèmes appuient les autres ministères et organismes, de même que la Voie de communication protégée. Durant l'exercice financier écoulé, le Centre de protection de l'information a procédé à trois évaluations de la vulnérabilité des systèmes ministériels, ce qui a permis de résoudre des difficultés potentielles. Nous avons ainsi pu éviter des pertes de l'ordre de 600 000 \$ par mois. Grâce à un financement supplémentaire minime, nous avons amélioré notre capacité de sécurité des TI grâce à d'importants travaux de mise à niveau des composants de système et au recrutement d'employés spécialisés et compétents.

Nous avons élaboré de nouvelles politiques sur la sécurité afin de respecter la Politique du gouvernement sur la sécurité révisée. Nous avons soit revu, soit conçu plusieurs normes pour faciliter les opérations. L'aide technique apportée aux enquêtes de sécurité pour les incidents et les contraventions a augmenté de 10 %.

Pendant toute la période visée par ce rapport, nous nous sommes remis au cadre des ressources humaines institué en 2001-2002. Nous avons reporté certaines activités à cause de la restructuration du Ministère. Nous avons apporté des améliorations dans les secteurs de l'apprentissage, des langues officielles et de l'équité en matière d'emploi. Dans l'ensemble, TPSCG est très représentatif des quatre groupes désignés (soit les femmes, les personnes handicapées, les minorités visibles et les Autochtones). En outre, le deuxième sondage réalisé en 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux a révélé que l'environnement de travail s'était amélioré. Pour se doter de meilleures compétences en gestion, TPSCG a développé un réseau de politiques, mis au point un programme de coopération internationale et intergouvernementale et constitué un centre d'expertise nationale pour assurer des services relativement à la sécurité, à la sûreté, à la santé et aux mesures d'urgence.

Le Commissariat à l'information du Canada a évalué TPSCG pour savoir dans quelle mesure il respectait les délais imposés par la loi dans le traitement des demandes d'accès à l'information. Parce que nous ne respectons pas la norme minimum, nous sommes en train d'élaborer un plan pour améliorer la ponctualité des réponses apportées à ces demandes.

Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par le Soutien opérationnel.

Résultat planifié : offrir au ministre et aux cadres supérieurs de TPSCG des conseils et un soutien de qualité et ponctuel en ce qui concerne les enjeux ministériels

Pour améliorer la qualité des conseils donnés et pour nous doter de compétences dans l'analyse des enjeux, nous avons mis sur pied le Réseau des politiques du Ministère. Ce réseau constitue un forum pour la consultation ministérielle et l'examen portant sur l'ensemble des politiques et des initiatives essentielles proposées ou en cours à TPSCG. Il nous permet aussi d'examiner les politiques, les priorités et les initiatives des clients et des organismes centraux qui ont des incidences sur TPSCG. En outre, nous sommes en train de créer un site Web sur les politiques pour diffuser l'information sur les enjeux des politiques de TPSCG et de l'ensemble du gouvernement.

Nous avons accompli des progrès en 2002-2003 par rapport aux résultats que nous avions planifiés. La plupart du temps, nous avons répondu aux attentes des clients dans la prestation des services de GI-TI qui sont essentiels à la mission de l'ensemble du gouvernement et aux demandes adressées par les employés de TPSCGC lorsqu'ils appellent pour la première fois pour le soutien de leur poste de travail. Toutefois, nous avons éprouvé des difficultés à cause de l'accroissement du nombre de problèmes et de pannes d'infrastructure et de poste de travail, en raison du vieillissement du matériel.

Aperçu du rendement

L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement dû au financement supplémentaire reçu pour la Stratégie d'infrastructure de bureau/tique, le Projet de gestion de l'information ainsi que le report du budget de fonctionnement de 2001-2002.

(1) Les responsabilités du Groupe de mise en œuvre des initiatives ministérielles ont été transférées à Transport Canada à compter du 1er avril 2002 et devraient être rapportées par Transport Canada à même leur rapport ministériel sur le rendement.

Note :

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Dépenses nettes 2002-2003 (en millions de dollars)			
	Dépenses	Autorisations	Dépenses réelles
GAMME DE SERVICES DE LA GESTION DE L'INFORMATION / TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION - OPÉRATIONS MINISTÉRIELLES			
• CREDIT de fonctionnement	Dépenses brutes	207,3	229,3
	Moins : Recettes disponibles	64,2	75,4
	Dépenses nettes	143,1	154,0
GAMME DE SERVICES DE LA GESTION MINISTÉRIELLE			
• CREDIT de fonctionnement et de subventions et contributions	Dépenses brutes	111,3	176,6
	Moins : Recettes disponibles	32,2	59,8
	Dépenses nettes	79,1	116,8
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ			
	222,2	270,8	261,5
EQUIVALENTS TEMPS PLEIN			
	2 731	2 731	2 864

Soutien opérationnel

Objectif

Offrir des services de soutien ministériel, notamment dans la gestion de l'information et des technologies, dans les conseils sur les politiques, dans les communications, dans la sécurité, dans la gestion financière, dans l'administration et dans la gestion des ressources humaines, de même que les autres services nécessaires pour permettre de réaliser les objectifs des programmes du Ministère, dans un souci d'efficacité et de rentabilité.

Description

Le secteur du Soutien opérationnel fournit aux autres secteurs d'activité de TPSCG des services de soutien, notamment dans la gestion de l'information et des technologies et dans la sécurité de la technologie de l'information (TI). Il offre également, à l'échelle nationale, des services ayant trait aux finances, à la politique et à la planification ministérielles, aux communications, à la vérification et à l'éthique, aux ressources humaines, à la gestion du matériel, à la sécurité, à la santé et à la sécurité, à la planification d'urgence, au règlement des réclamations contractuelles, à la fonction de secrétariat exécutif et aux services juridiques.

Le tableau à la page suivante porte sur les dépenses prévues, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur pour 2002-2003. Il comprend aussi une explication sur les principaux écarts.

de l'Accord de libre-échange nord-américain, notre banque comprend aujourd'hui plus de 130 000 termes espagnols.

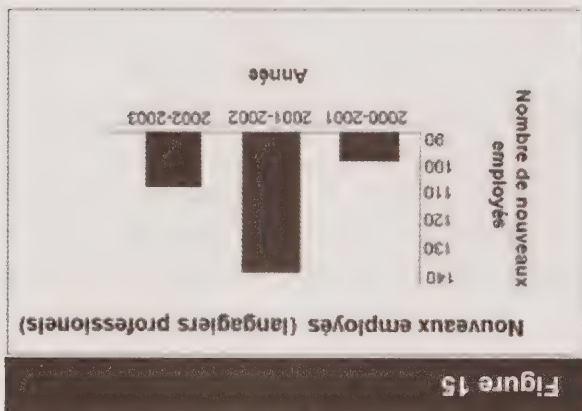
Afin d'aider le gouvernement fédéral à réaliser son objectif qui consiste à mieux appuyer les pays d'Afrique et à favoriser le transfert des connaissances, nous collaborons avec le Réseau international francophone d'aménagement linguistique et nous apportons notre concours au Réseau international des langues africaines et créoles en participant à la préparation d'un lexique en six langues pour les Jeux de la francophonie de 2005.

Pratiques de gestion

Afin de moderniser nos pratiques de gestion, nous avons adopté une structure de régie et un cycle de planification et de responsabilisation qui s'harmonisent avec les orientations et les priorités du Ministère. Grâce à notre nouvelle structure de régie, nous avons intensifié la participation de nos cadres intermédiaires aux principaux aspects de notre planification et de nos décisions dans l'établissement des priorités. Nous avons adopté des pratiques de gestion des risques pour mieux appuyer la prise de décisions. Nous avons aussi adopté les éléments essentiels du Programme d'assurance de la qualité et de la formation sur les impératifs de l'administration financière.

Nous avons augmenté le nombre de langagiers professionnels compétents, à la fois dans l'intérêt du Bureau de la traduction et du secteur canadien de la traduction. Par exemple, en 2002-2003, nous avons conclu un accord de partenariat avec l'Université du Québec en Outaouais pour créer un diplôme spécialisé en localisation (activité qui consiste à adapter les logiciels et les sites Web à la réalité culturelle des utilisateurs), afin de préparer les étudiants à répondre aux besoins nouveaux de la profession de traducteur.

En 2002-2003, nous avons investi 3,5 millions de dollars dans notre programme La Relève et recruté 109 langagiers professionnels (voir la figure 15). Nous avons également offert des activités de formation à plus de 93 % de nos employés, ce qui représente en moyenne plus de six jours de formation par employé durant l'exercice financier.



Nous avons participé à des activités de promotion pour les professions de traducteur, d'interprète et de terminologue dans différentes écoles et universités. Nous avons lancé un projet qui comporte des accords de partenariat avec des administrations provinciales et municipales, des universités et des collèges et des associations professionnelles pour recruter et former de futurs interprètes de conférence.

une étude de positionnement qui a permis de conclure que les clients privilégient la qualité, le respect des délais, puis le prix.

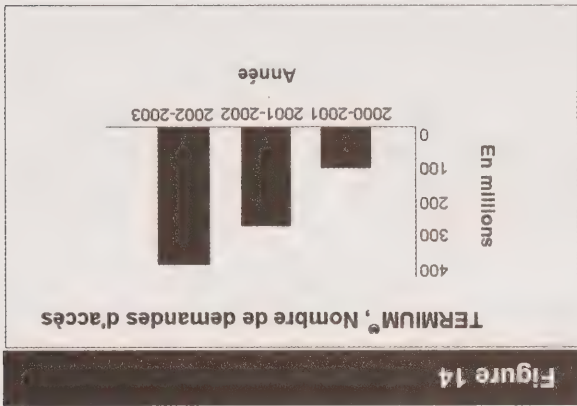
Amélioration des services : nous avons également réalisé d'autres initiatives, grâce auxquelles nous serons mieux en mesure d'offrir à nos clients des services électroniques. Par exemple, nous avons créé un nouveau Service d'infolangage, qui permet aux organismes gouvernementaux de mieux respecter leurs objectifs du Gouvernement en direct. Ce service regroupe des compétences linguistiques et a pour but d'aider à créer de toutes pièces des sites Web pour des publics cibles bilingues ou multilingues; ainsi, les organismes pourront gérer le contenu de leur site Web plus facilement et déployer plus rapidement leurs services en direct. Nous continuons aussi de créer une base de données pour combiner, dans une application centrale appelée TERMIMUM V, toutes nos bases de données technologiques et celles des autres organismes fédéraux.

Le secteur de la traduction au Canada doit accentuer ses travaux de recherche et produire de nouvelles technologies pour survivre dans le cadre de l'évolution fulgurante du marché de la traduction lié à la haute technologie. Le Bureau de la traduction a travaillé en collaboration avec le Conseil national de recherches du Canada et l'Université du Québec en Outaouais pour créer un Centre de recherche en technologies langagières. Ce centre réunira des spécialistes qui mettront en commun leurs ressources et pourront miser sur les compétences et les technologies nécessaires pour assurer le développement des industries langagières au Canada.

Nous avons également collaboré, avec les principaux intervenants du gouvernement fédéral, du secteur privé et des universités, à la création du Réseau canadien de l'industrie de la langue. Cet organisme aidera les industries langagières à corriger les problèmes de fragmentation et de planification de la relève. Il fera la promotion du réseautage entre les entreprises dans ces secteurs d'activité et avec d'autres partenaires dans le secteur public et dans le secteur privé. Il aidera les industries langagières à définir leurs orientations stratégiques et à améliorer les moyens qui leur permettront de s'adapter à l'accroissement de la demande de produits et de services.

Résultat planifié : diffuser une terminologie normalisée et accessible

TERMIMUM® : les clients consultent de plus en plus TERMIMUM®. Le nombre de demandes d'accès a augmenté pour passer de 255 millions en 2001-2003 à 368 millions en 2002-2003 (voir la figure 14).
 Au 31 mars 2003, TERMIMUM® comprenait 3 500 000 termes. La plupart de ces termes sont présentés dans les deux langues officielles; toutefois, en raison de la création

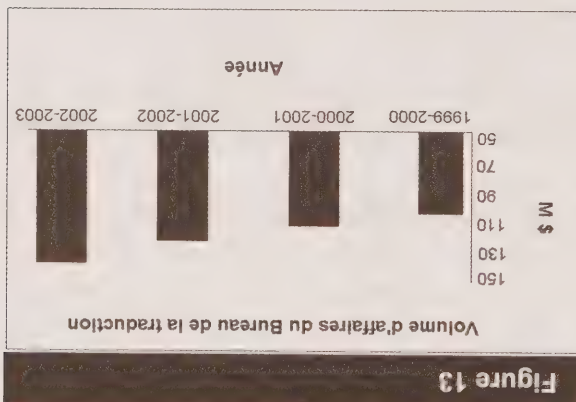


Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par le Bureau de la traduction.

Résultat planifié : offrir des services et des produits économiques et de qualité

Volume d'activités : comme l'indique la figure 13, notre volume d'activités ne cesse d'augmenter depuis 1999-2000; en 2002-2003, nos recettes se sont accrues de 23 % par rapport à l'exercice financier précédent. On peut en partie expliquer cette augmentation par la généralisation du réseau Internet au gouvernement. En outre, l'évolution de la démographie du Canada a pour effet d'accroître la demande de services de traduction, d'interprétation et de terminologie dans les langues distinctes du français et de l'anglais. Nous croyons que cette tendance se poursuivra.



Excédent : pour chaque dollar dépensé en 2002-2003, nous avons gagné 1,01 \$, ce qui représente une hausse de 3 % par rapport à l'exercice financier précédent.

Amélioration de la productivité : nous avons été aux prises avec des difficultés dans la gestion des ressources humaines, à cause de l'augmentation de notre volume d'activités, du vieillissement des effectifs et du nombre insuffisant de langagiers professionnels qui sortent des universités. Pour faire échec à ces difficultés, nous avons commencé par mettre en œuvre, en 1998, un régime d'incitation à la productivité pour les traducteurs et les traductrices. Ce régime a permis d'améliorer continuellement la productivité.

Les résultats de l'analyse de la productivité pour les quatre derniers exercices laissent apparaître une augmentation de 7,6 % en 1999-2000, une hausse de 4,6 % en 2000-2001, une baisse de 1,5 % en 2001-2002 (après l'embauche de nouveaux employés inexpérimentés), puis une progression de 9,9 % en 2002-2003.

Satisfaction de la clientèle : les attentes des clients évoluent. Les clients réclament des services continus, de bout en bout et protégés 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, dans le cadre de circuits électroniques intégrés. Pour nous adapter à l'évolution des besoins de nos clients et améliorer nos services, nous avons mis en œuvre, en 2001-2002, un programme d'évaluation de la satisfaction et de la fidélité de la clientèle. Deux sondages annuels ont permis de constater que 85 % des clients sont satisfaits ou très satisfaits de nos services. En 2002-2003, nous avons réalisé

Dépenses nettes 2002-2003			
(en millions de dollars)			
	Dépenses	Autorisations	Dépenses
	prévues	totales	réelles
• Crédit de fonctionnement	Dépenses brutes	42,9	49,6
	Moins : Recettes disponibles	-	-
	Dépenses nettes	42,9	49,6
	Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	176,2	196,5
• Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	Dépenses brutes	172,2	198,5
	Moins : Recettes disponibles	4,0	(2,0)
	Ressources nettes (fournies) utilisées	46,9	47,6
	TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	1 566	1 624
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN			

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

L'écart du crédit de fonctionnement est dû à l'augmentation de la charge de travail et au financement de 5,9 millions de dollars pour des services de traduction offerts au Parlement. Le fonds renouvelable du Bureau de la traduction a connu une augmentation de son volume d'affaires en 2002-2003. Le chiffre d'affaires a connu une hausse de 26 millions de dollars, ce qui est attribuable à l'augmentation du nombre de demandes de traduction et de la productivité des traducteurs, de sorte que le nombre de traducteurs pigistes auxquels on fait appel a diminué.

Aperçu du rendement

Le rendement fourni par le Bureau de la traduction pendant la période visée par ce rapport montre qu'il a accompli des progrès dans la réalisation des résultats planifiés dans les secteurs de la qualité et de la rentabilité des services et des produits, ainsi que de la normalisation et de l'accessibilité de la terminologie.

En 2002-2003, nous sommes devenus autonomes financièrement, puisque nous avons dépassé notre objectif financier en inscrivant un excédent net de 2 millions de dollars dans le Fonds renouvelable du Bureau de la traduction, au lieu du déficit prévu de 4 millions de dollars. Notre volume d'affaires a également augmenté, ce qui nous permet d'investir dans des projets stratégiques futurs et ce qui nous apporte plus de souplesse dans la gestion de notre encaisse.

Nous avons mis au point de nouveaux services permettant de créer de toutes pièces des sites Web fédéraux pour les publics cibles bilingues, et même plurilingues et multiculturels. Deux sondages annuels ont démontré que 85 % de nos clients sont satisfaits ou très satisfaits de nos services. Nous avons continué d'enrichir TERMIUM® pour diffuser la terminologie normalisée au gouvernement et de produire des guides de rédaction, des vocabulaires et des lexiques.

Bureau de la traduction

Objectif

Offrir des produits et des services de traduction, d'interprétation et de terminologie pour appuyer le gouvernement du Canada dans ses efforts visant à fournir des services aux citoyens canadiens et à communiquer avec eux dans la langue officielle de leur choix. Le Bureau de la traduction apporte son concours à l'application de la politique officielle et aide le gouvernement à respecter l'esprit et les objectifs de la Politique sur les langues officielles.

Description

Le Bureau de la traduction est un intervenant clé qui aide le gouvernement à s'acquitter de son engagement qui consiste à fournir des services et à communiquer dans les deux langues officielles. En outre, il appuie l'infrastructure de prestation de services du gouvernement en veillant à compter sur le nombre voulu de traducteurs et d'interprètes et en assurant la normalisation de la terminologie au gouvernement fédéral. Ces fonctions sont essentielles au bon fonctionnement du gouvernement. Le Bureau fournit la masse critique dont le gouvernement a besoin pour respecter ses obligations en matière de langues officielles et de promouvoir les valeurs qui constituent l'identité du Canada.

Le tableau à la page suivante porte sur les dépenses prévues, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur pour 2002-2003. Il comprend aussi une explication sur les principaux écarts.

Faits et chiffres

- Nous offrons des services de traduction, d'interprétation et de terminologie ainsi que des services linguistiques dans les deux langues officielles et dans plus de 100 autres langues, dont de nombreux dialectes autochtones.
- Nous produisons des glossaires bilingues sur différents sujets et des produits électroniques de terminologie, par exemple TERMIUM®, banque de données linguistiques du gouvernement du Canada qui comprend plus de 3,5 millions de termes dans les langues officielles et 130 000 termes en espagnol.

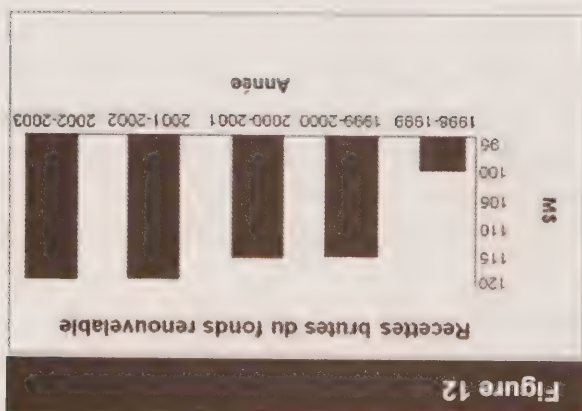
Afin d'assurer notre viabilité, nous avons lancé une étude de tarification et de positionnement. Cette étude nous permettra d'examiner le cadre des valeurs qui sous-tendent les choix des clients et de nous réorienter sur la voie d'un avenir durable.

Nous continuons d'atténuer les risques dans la passation des marchés grâce à des principes de gestion attentive des risques. En 2003-2004, nous reverrons notre processus d'évaluation pour la gestion des risques, avec les plans de gestion des risques et de vérification interne. En procédant chaque trimestre à la vérification des contrats attribués, nous nous assurons que les pratiques effectivement appliquées respectent le règlement sur la passation des marchés. CVC a également mis en place un Code d'éthique et de conduite professionnelle en 2002-2003.

Chaque année, nous consacrons des investissements considérables à la formation et au mentorat de nos employés, pour attirer de nouveaux employés et fidéliser nos effectifs et pour créer un environnement à la fois dynamique, intellectuellement enrichissant et professionnel. En 2002-2003, 98 % de l'ensemble des employés ont suivi en moyenne 9,6 jours de formation. En 2001-2002, 92 % de l'ensemble des employés avaient suivi en moyenne 12 jours de formation.

La Direction générale de la vérification et de l'éthique de TPSGC a procédé à une vérification de l'intégrité de l'information présentée dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2001-2002 à propos du rendement de CVC. Cette vérification a permis de conclure que le rapport sur le rendement de CVC est très satisfaisant, mais qu'il est possible d'en améliorer certains points. Nous appliquerons les recommandations de ce rapport de vérification pendant le prochain cycle de planification.

Gestion financière : comme l'indique la figure 12, en 2002-2003, les recettes brutes de CVC se sont élevées à 119,1 millions de dollars, contre 116,8 millions de dollars en 2001-2002, soit une hausse de 2 %. Nous avons dégagé une contribution en espèces positive de 0,43 million de dollars, comparativement à la contribution planifiée de 1,1 million de dollars. Selon le principe de la comptabilité d'exercice, nous avons enregistré une légère perte, soit 179 000 \$ ou 2 %, sur des recettes totalisant 119,5 millions de dollars.



Résultat planifié : régénérer les effectifs

Recrutement : l'âge moyen des employés de CVC s'établit à 44,6 ans, de sorte que nous pourrions assister éventuellement au départ à la retraite de 27,3 % de nos effectifs au cours des cinq prochaines années. Grâce à ces efforts de régénération des effectifs, nous avons enregistré un ratio de 1,38 pour ce qui est du rapport entre les nouveaux employés et ceux qui quittent leur poste; le recrutement effectué à l'extérieur de la fonction publique a représenté 57 % de l'ensemble des nouveaux employés embauchés. L'âge moyen des nouveaux venus est de 37 ans, ce qui révèle qu'on assiste graduellement à l'entrée en fonctions d'effectifs plus jeunes. Nous avons aussi respecté toutes les exigences relatives à l'équité en matière d'emploi, sauf en ce qui concerne le nombre de représentants des minorités visibles dans la catégorie scientifique professionnelle, qui a accusé un léger déficit de deux nouveaux venus.

Amélioration du milieu de travail : nous avons aussi mis en place certaines initiatives afin d'attirer, de fidéliser et de promouvoir les employés et d'améliorer notre environnement de travail. Nous avons notamment mis sur pied un comité de mieux-être, qui se penche sur les problèmes relevés dans le sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, sur un cadre de perfectionnement professionnel comportant cinq programmes d'apprentissage, sur un processus de nomination à un niveau déterminé, sur un cadre d'évolution professionnelle qui comporte des accords sur le rendement et sur un plan de mentorat et de formation, qui fait partie de notre programme de perfectionnement professionnel.

Pratiques de gestion

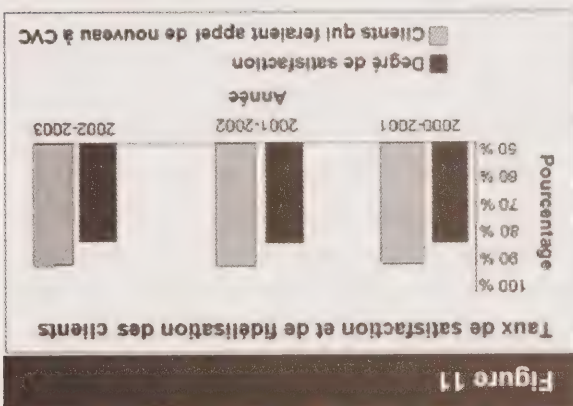
Cette année, nous avons continué d'aider l'ensemble du secteur public à s'adapter à l'évolution des priorités de l'État, tout en préservant notre viabilité financière à long terme. Nous avons subi une augmentation des frais de salaires et des hausses de loyers, en plus de supporter des frais de réaménagement en raison de nos besoins accrus en locaux.

Internet et extranet : sur notre site extranet, nous continuons de diffuser les renseignements nouveaux et pertinents dans l'ensemble du gouvernement et auprès de nos employés. En 2002-2003, notre site a été visité à 2 985 reprises, soit une moyenne de huit visites par jour.

Nous avons diffusé de l'information sur 50 % de nos projets dans notre système de mémoire centrale, ce qui représente une augmentation de 7 % par rapport à l'exercice financier précédent. Nous mettons actuellement en œuvre un processus révisé pour saisir cette information à la source afin d'augmenter le pourcentage des projets publiés. Nous pouvons ainsi mieux échanger les connaissances sur les projets avec tous les employés de CVC, ce qui leur permet de mieux servir nos clients.

Résultat planifié : offrir des services professionnels de qualité supérieure

Résultats du sondage sur la satisfaction des clients : pour 2002-2003, ce sondage a permis d'établir à 88 % (par rapport à un objectif de 80 %) le taux de fidélisation de notre clientèle et à 86 % (par rapport à un objectif de 85 %) le taux de satisfaction des clients; en outre, 91 % des clients ont fait savoir qu'ils feraient de nouveau appel aux services de CVC. Les résultats de ce sondage sont très comparables à ceux de l'exercice précédent, ce qui révèle que le niveau de prestation de services est constant (voir la figure 11).

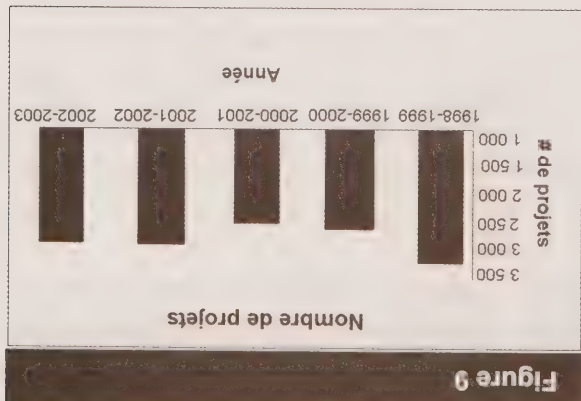


Code d'éthique et de conduite professionnelle : nous avons également mis en œuvre un Code d'éthique et de conduite professionnelle (<http://www.cac.gc.ca>) afin d'encourager les employés et les gestionnaires de CVC à adopter un comportement conforme à l'éthique et aux règles de la profession. Ce code sert de guide pour la conduite à adopter au travail et dans nos relations professionnelles. Il permet également de faire connaître aux clients, au gouvernement et au grand public les normes rigoureuses que les employés de CVC doivent respecter en s'acquittant de leurs responsabilités.

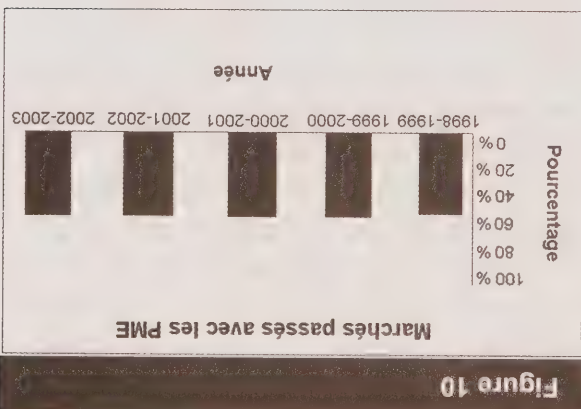
Résultat planifié : respecter les objectifs du Conseil du Trésor pour le fonds renouvelable

Accroissement de la demande : comme l'indique la figure 9, le nombre de projets auxquels nous avons participé en 2002-2003 a légèrement diminué par rapport à l'exercice financier précédent; toutefois, ce nombre est resté relativement constant au cours des cinq derniers exercices. Cependant, l'importance des projets a augmenté, ce qui explique la progression globale des recettes.

Résultat planifié : échanger et diffuser des connaissances et des compétences



Collaboration avec les PME : en 2002-2003, nous avons contracté 55 % de nos activités à des PME par rapport à un objectif de 50 % à 60 % (voir la figure 10). Nous avons attribué près de 2 000 contrats à 1 164 PME. Bien que nous ayons atteint notre objectif, les recettes apportées par les contrats attribués à des PME ont diminué de 2 % par rapport à l'exercice financier 2001-2002; toutefois, elles ont augmenté de 18 % au cours des cinq derniers exercices, pour passer de 56 millions de dollars en 1998-1999 à 66 millions de dollars en 2002-2003.



Projets à l'échelle du gouvernement : en 2002-2003, nos experts-conseils et nos vérificateurs ont transféré et diffusé des connaissances dans l'ensemble des ministères et des organismes fédéraux, en réalisant ou en appuyant plus de 25 projets pangouvernementaux. Par exemple, nous avons collaboré à la mise en œuvre de cadres pour la gestion des risques à l'intention de petits organismes, de cadres de responsabilisation en gestion intégrés (études de cas), d'un examen de base pour mesurer le crime organisé, de revues de cadres de politiques de vérification et de la fonction de contrôleur moderne. Nous aidons également le Forum consultatif de gestion pour les services communs (FCGSC), constitué de représentants des 24 ministères les plus importants, à élaborer un modèle générique d'affectation des services ministériels. Ce modèle, qui devrait être prêt à la fin de l'automne 2003, permettra d'assurer l'uniformité et d'apporter plus de certitude en ce qui concerne le financement des services ministériels nécessaires aux programmes nouveaux ou réinstituts.

Nous sommes toujours aux prises avec des difficultés qui nous obligent à absorber des frais plus élevés. Rien qu'au cours de l'exercice financier écoulé, nous avons subi une hausse de nos frais internes à cause des nouvelles conventions collectives, des frais généraux non discrétionnaires de TPSGC et du réinvestissement dans la GI-TI et la gestion des locaux.

Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par Conseils et Vérification Canada.

Résultat planifié : offrir des services adaptés à l'évolution des besoins de la

clientèle du secteur public et des enjeux du gouvernement

Service à la clientèle : nous avons continué d'intervenir massivement dans les dossiers d'intérêt public, par exemple le soutien des systèmes partagés et le développement durable. Nos experts-conseils et nos vérificateurs ont transféré et diffusé des connaissances dans l'ensemble des ministères et des organismes fédéraux, en réalisant ou en appuyant 25 projets pangouvernementaux dans les secteurs de la fonction de contrôleur moderne et de la gestion des risques et dans le cadre du Forum consultatif de gestion pour les services communs.

Nous avons mis au point les nouveaux produits et services dont les ministères clients ont besoin et qui tiennent compte de l'évolution des priorités du gouvernement. Nous nous sommes également positionnés pour apporter son concours à la réalisation des objectifs du Canada en matière de politiques étrangères et pour promouvoir l'efficacité et l'efficience dans la gestion du secteur public. En 2002-2003, nous avons solidifié notre accord avec l'Agence canadienne de développement international (ACDI), en augmentant le niveau de service et la satisfaction de la clientèle. En outre, nous avons mis sur pied un nouveau secteur d'activité en intervenant à titre d'agent d'exécution canadien (AEC) pour l'ACDI. À titre d'AEC, notre rôle consistera à intervenir comme tiers mandataire pour le Fonds canadien de coopération, dans le cadre d'un programme de 18,5 millions de dollars qui sera réalisé dans les Antilles au cours des cinq prochaines années. CVC et la Banque mondiale ont signé un accord pour un programme d'échange d'employés qui apportera des avantages aux deux parties. La première phase de ce programme a permis d'affecter un expert-conseil principal à la Banque mondiale à Washington. Nous avons participé à des forums internationaux et présenté des exposés sur des modèles de réforme de la fonction publique à la Banque mondiale et aux Nations Unies.

- Les Services de conseils offrent pour leur part des conseils dans quatre secteurs : la gestion des ressources humaines et le développement organisationnel, la gestion de l'information et les technologies de l'information, la fonction de contrôleur moderne et la gouvernance.
- CVC offre à l'étranger les mêmes services que ceux qu'il offre au Canada; toutefois, ces services sont adaptés aux besoins particuliers de nos clients.

À titre d'organisme de service spécial, CVC fournit des services optionnels moyennant des honoraires. Nous ne sommes pas financés par les crédits parlementaires; nous nous autofinancions plutôt grâce à un fonds renouvelable, en recouvrant l'intégralité de nos coûts. En 2002-2003, CVC a produit une contribution en espèces positive de 0,3 million de dollars, comparativement à la contribution planifiée de 1,1 million de dollars.

Le tableau ci-après porte sur les dépenses prévues, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur pour 2002-2003.

Dépenses nettes 2002-2003 (en millions de dollars)			
	Dépenses	Autorisations	Dépenses
	prévues	totales	réelles
• Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada	97,9	97,9	119,1
Dépenses brutes			
Moins : Recettes disponibles	99,0	99,0	119,5
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	(1,1)	(1,1)	(0,3)
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	400	400	400

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Aperçu du rendement

Au cours de l'exercice financier écoulé, CVC a accompli des progrès satisfaisants par rapport aux résultats planifiés et a répondu généralement aux attentes relatives à son rendement. Ces résultats sont très comparables à ceux de l'exercice précédent, ce qui laisse entendre que le niveau de prestation de services est constant. Nous avons géré la croissance de notre organisme tout en répondant aux attentes des clients et en harmonisant les intérêts des intervenants.

Nous avons réussi à continuer de participer massivement aux dossiers d'intérêt public et à fidéliser notre clientèle. En participant à des projets horizontaux et en travaillant en collaboration avec les PME, nous avons pu partager nos connaissances et nos compétences dans l'ensemble du gouvernement.

Conseils et Vérification Canada

Objectif

Apporter un concours prépondérant, grâce à nos employés et aux services qu'ils offrent, à l'amélioration de la gestion et des opérations du secteur public au Canada et à l'étranger et harmoniser les coûts avec les recettes apportées par la facturation des services offerts aux clients.

Description

Conseils et Vérification Canada (CVC) offre, à titre optionnel et moyennant des honoraires, les services de conseils et de vérification aux ministères et aux organismes fédéraux partout au Canada et, sur demande, aux gouvernements provinciaux, territoriaux, municipaux et autochtones au Canada, ainsi qu'aux gouvernements étrangers et aux organismes internationaux.

Les services que nous offrons permettent à nos clients de mieux servir leur public cible, grâce aux améliorations apportées à la gestion, aux opérations et à l'administration du secteur public, tout en répondant aux priorités et aux besoins de l'État. CVC mise sur l'excellence du service à la clientèle et sur la diffusion de l'expérience du secteur public. Nous collaborons plutôt avec les petites et moyennes entreprises (PME), ce qui facilite le transfert des connaissances dans l'ensemble du gouvernement.

CVC comprend trois secteurs de service :

- Les Services de certification, de comptabilité et de vérification donnent à des organismes gouvernementaux des conseils sur la gestion des risques, ainsi que de l'information pour prendre des décisions, pour instituer des cadres de contrôle, pour s'assurer de la conformité des tiers, pour établir des systèmes de calcul des coûts et pour appliquer les principes de la comptabilité d'exercice.

Faits et chiffres

- Nous offrons, à titre optionnel et moyennant des honoraires, des services de certification, de comptabilité et de vérification, de conseils et internationaux.
- Nous offrons nos services à plusieurs ministères fédéraux afin de promouvoir l'efficacité et l'efficience de la gestion du secteur public.
- Nous permettons à plus de 5 000 PME d'avoir accès aux marchés publics.
- Nous échangeons et diffusons connaissances et expérience dans l'ensemble du gouvernement.

Pratiques de gestion

Nous avons collaboré à la mise en œuvre du Cadre de gestion intégrée des risques du Ministère et, dans la foulée du récent aménagement organisationnel, nous procéderons à l'examen de notre portefeuille de gestion des risques. Nous réaliserons également d'autres initiatives de développement, conformément au programme adopté pour la fonction de contrôleur moderne.

Nous n'avons pas progressé autant que nous l'avions prévu dans la mise en œuvre d'un cadre amélioré de mesures du rendement à cause des priorités relatives à la restructuration de TPSGC. Toutefois, nous reverrons la situation durant le prochain exercice financier. Les changements apportés à ce cadre orientent d'autres initiatives importantes, par exemple la transformation de nos opérations financières, le raffermissement des liens entre les propositions de projet et leurs incidences financières (contrôle des coûts) et le passage à la comptabilité par activités et à la budgétisation trimestrielle.

Résultat planifié : exploiter l'infrastructure de GI-TI pour faire fructifier les investissements et les compétences de TPSCGC dans la réalisation des programmes et la prestation des services du gouvernement

Prestation des services : nous avons continué de fournir les services à 47 ministères et organismes, conformément à plus de 200 ententes négociées sur les niveaux de service, en plus de conserver toute notre clientèle. Pendant tout l'exercice financier, nous avons également veillé à ce que le Site du Canada (www.Canada.gc.ca) soit accessible au grand public dans 99,99 % des cas, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.

Nous avons réussi à assurer uniformément la fiabilité du rendement et de la disponibilité des ordinateurs de grande puissance, en respectant les ententes de niveaux de service avec les clients, même si la norme a augmenté pour passer à 99,7 %, au lieu de 98 % en 2001-2002.

Apprentissage : notre Institut du savoir a offert, à environ 1 100 employés du gouvernement dans quelque 40 ministères et organismes fédéraux, des cours en gestion et en technologies de l'information et des communications reconnus par les établissements d'études collégiales et les universités. Cette année, nous avons fait la promotion d'une nouvelle initiative d'apprentissage électronique afin d'offrir un large éventail de cours accessibles et abordables aux professionnels des TI. Le nouveau système électronique, lancé auprès de 400 utilisateurs dans 12 ministères et organismes, est maintenant utilisé par une clientèle de près de 800 utilisateurs dans 17 ministères et organismes clients.

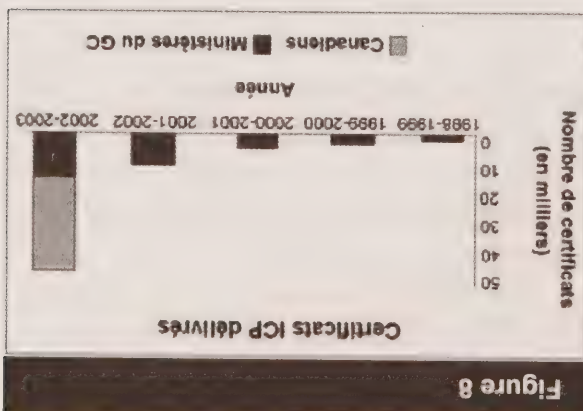
Résultat planifié : se doter d'un effectif spécialisé, compétent, productif et motivé

Satisfaction des employés : dans l'ensemble, nos employés sont satisfaits de travailler à TPSCGC dans le domaine de la GI-TI. D'après le sondage réalisé auprès des fonctionnaires fédéraux, nos employés spécialisés en GI-TI sont généralement plus satisfaits que la moyenne des fonctionnaires. Nos efforts de recrutement nous ont permis d'accroître de 4 % le nombre de nouveaux employés dans le secteur de la GI-TI. Nous avons respecté, dans la plupart des cas, les objectifs de représentativité de la société canadienne parmi nos effectifs.

Nous avons également élaboré une stratégie pluriannuelle de recrutement, qui devrait être mise en œuvre en 2003-2004. Cette stratégie de trois ans porte sur les aspects des priorités de recrutement liés à l'ensemble de la collectivité de GI-TI de TPSCGC. Certaines initiatives essentielles à moyen et à long terme consistent à dresser la liste des compétences nécessaires dans le domaine de la GI-TI, à élaborer un plan de formation, à réaliser un équilibre dans le nombre d'experts-conseils auxquels nous faisons appel et d'employés à notre service, de même qu'à amorcer la planification de la relève.

Protection des renseignements personnels :

grâce au module d'ICP de la Voie de communication protégée, les citoyens et les entreprises du Canada ont accès aux services gouvernementaux en direct et peuvent compter sur la protection de leurs renseignements personnels, qui est assurée par un processus d'inscription électronique simple. Cette année, nous avons étendu les services de l'ICP à un plus grand nombre de citoyens et d'entreprises. Comme l'indique la figure 8, nous avons délivré plus de 48 500 certificats à des Canadiens et à des Canadiennes en 2002-2003, ce qui leur permet d'avoir, en toute sécurité, accès en direct aux applications et aux services du gouvernement.



Toutefois, la durabilité du développement actuel, les opérations et le développement potentiel de la Voie de communication protégée sont tributaires de la disponibilité du financement. Une partie de ce risque est atténuée par le fait que le volet du Réseau de la Voie de communication protégée (SCNet) est exploité selon le principe du recouvrement des coûts.

Résultat planifié : offrir des services de télécommunications innovants, qui permettent de réaliser les programmes de l'État avec efficience et efficacie

Clientele : globalement, la clientele de nos services de télécommunications est restée stable, ce qui nous a permis de dépasser notre objectif de fidélisation de 95 %. Nous offrons désormais nos services à plusieurs clients nouveaux de taille plus modeste qui ont en quelque sorte amorti l'impact de la défection de plusieurs grands ministères, qui font maintenant appel directement aux services des fournisseurs. Ces clients ont décidé de faire appel directement à des fournisseurs pour leurs services de télécommunications, en partie à cause de divergences d'opinion sur les technologies et parce qu'ils croient qu'ils pourraient réaliser des économies sur nos honoraires de gestion. À titre de prestataires de services optionnels, nous pourrions perdre des clients dans ce contexte de concurrence. Or, seuls les ministères importants possèdent les ressources internes nécessaires pour négocier et gérer leurs propres services de télécommunications. Au cours des cinq derniers exercices financiers, nos services de courrage ont rapporté des économies annuelles cumulatives de l'ordre de 93 millions de dollars, qui ont toutes été répercutées sur notre clientele de ministères. Ces économies, ainsi que le taux de fidélisation des clients et l'arrivée de nouveaux clients, montrent que nous continuons de fournir des services à valeur ajoutée.

Nous avons affronté des difficultés financières en continuant de répondre à la demande croissante exprimée pour les services de technologies de l'information (TI). Les risques liés à la durabilité et au développement potentiel de la Voie de communication protégée, qui dépend du financement supplémentaire apporté par le gouvernement, sont particulièrement élevés.

Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par les Services communs de télécommunications et d'informatique. Les données justificatives ont été établies à partir d'éléments relevés dans nos outils de gestion de l'information, par exemple le Système de gestion de l'information ministérielle.

Résultat planifié : offrir des services d'infrastructure de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI) permettant l'accès aux programmes, aux services, à l'information et aux transactions protégées du gouvernement

Infrastructure de la Voie de communication protégée : au cours de l'exercice financier écoulé, nous avons développé l'infrastructure de la Voie de communication protégée pour qu'elle soit plus puissante dans le traitement des applications et avons connecté plus de 100 ministères, organismes et autres organisations fédérales. Grâce aux progrès accomplis dans le module de l'Infrastructure à clés publiques (ICP) de la Voie de communication protégée, nous avons pu déployer de nouveaux services à l'intention du grand public.

- L'application de l'Agence des douanes et du revenu du Canada permet aux Canadiens et aux Canadiennes de modifier en toute sécurité leur adresse en direct (<http://www.ccr-a-adrc.gc.ca/eservices/tax/individuels/aco/menu-f.html>).
- Le Bouton d'achat du receveur général (BARG) offre un service de paiement commun sécuritaire aux citoyens canadiens qui veulent acheter les produits du gouvernement du Canada. À l'heure actuelle, Industrie Canada se sert du BARG sur son site Web Stratégis (<http://www.strategis.gc.ca>).
- Le Relevé d'emploi (RE) Web de Développement des ressources humaines Canada permet aux employés d'effectuer en direct des opérations sur leur relevé d'emploi, ce qui facilite et simplifie le processus.

Nous avons également travaillé à la définition d'un modèle opérationnel à long terme pour la Voie de communication protégée. À cause des nouvelles priorités de l'État et de la conjoncture financière actuelle, nous avons dû modifier l'orientation de la Stratégie d'investissement dans les programmes de GI-TI du gouvernement. Nous continuons de collaborer, avec les représentants du Conseil du Trésor, à la résolution des difficultés de financement relatives à la mise en œuvre de cette stratégie, en particulier les problèmes liés au projet de la Voie de communication protégée.

Dépenses nettes 2002-2003 (en millions de dollars)			
	Dépenses	Autorisations	Dépenses réelles
	prévues	totales	
• Crédit de fonctionnement			
Dépenses brutes	48,0	145,0	147,4
Moins : Recettes disponibles	28,5	42,5	42,5
Dépenses nettes	19,5	102,5	104,9
• Fonds renouvelable des Services communs			
de télécommunications et d'informatique			
Dépenses brutes	104,2	104,2	114,6
Moins : Recettes disponibles	104,2	104,2	115,6
Ressources nettes (fournies) utilisées	-	-	(1,0)
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	19,5	102,5	103,9
EQUIVALENTS TEMPS PLEIN	258	258	292

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est attribuable à du financement supplémentaire reçu pour plusieurs projets du Gouvernement en direct.

Aperçu du rendement

Les SCTI ont généralement répondu aux attentes pour ce qui est du rendement en offrant aux clients, dans la plupart des secteurs, des services compétents, ponctuels et de qualité. Nous avons respecté des niveaux de service élevés, tout en servant un plus grand nombre de clients et en gérant une plus grande capacité et un volume de travail plus important.

Nous avons progressé dans la réalisation des initiatives du Gouvernement en direct dans le respect des délais et du budget, en collaboration avec le SCT et nos autres partenaires. Nous avons atteint notre objectif dans la mise en œuvre de nouvelles applications ministérielles en direct dans le cadre du projet de la Voie de communication protégée. Cela entraînera, pour les ministères, les entreprises canadiennes et le grand public de ce pays, des économies considérables en temps et en argent. Par exemple, nous avons permis à Développement des ressources humaines Canada de déployer son Relevé d'emploi Web, en ramenant à quelques heures des délais de traitement de cinq à sept jours.

Nous avons également relevé plusieurs défis de taille. Certains ministères importants ont continué d'assurer leurs propres services de télécommunications, ce qui nous empêche de profiter des rabais potentiels sur le volume des opérations à grande échelle. Nous ne pouvons négocier de meilleurs tarifs que selon notre clientèle connue. Nous compensons ce problème en augmentant le rapport qualité-prix des services offerts à notre clientèle actuelle et en enrichissant cette clientèle de nouveaux ministères et organismes de taille plus modeste.

Services communs de télécommunications et d'informatique

Objectif

Offrir une infrastructure gouvernementale électronique et les moyens d'accès en direct à l'information et aux services du gouvernement, en connectant les agents et les technologies, pour appuyer le gouvernement dans ses opérations et pour renouveler les programmes et les services de l'État.

Description

Le secteur des Services communs de télécommunications et d'informatique (SCTI) répond à la demande croissante des clients et du grand public canadien, qui réclament des services de technologie de l'information fiables, plus rapides, sécuritaires et pratiques. Nous appuyons un certain nombre d'initiatives et nous nous acquittons de certains engagements qui permettent d'offrir un large éventail de services optionnels aux ministères et aux organismes dans le domaine des services informatiques et de télécommunications, des services de formation et de perfectionnement professionnels dans le secteur des technologies de l'information et des communications et des moyens d'accès électroniques à l'information et aux services du gouvernement pour le grand public canadien à raison de 24 heures sur 24 et de sept jours sur sept.

Le tableau à la page suivante porte sur les dépenses prévues, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur pour 2002-2003. Il comprend aussi une explication sur les principaux écarts.

Faits et chiffres

- Nous avons fourni l'infrastructure électronique, dont la Voie de communication protégée du gouvernement du Canada et des services sécuritaires permettant de raccorder plus de 150 réseaux de clients et d'offrir électroniquement les services.
- Nous avons géré le Site du Canada, auquel le grand public a eu accès dans 99,99 % des cas, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.
- Nous avons géré l'annuaire électronique principal du Service d'annuaires gouvernementaux électroniques (SAGE) pour l'ensemble des employés de la fonction publique (125 000 demandes d'accès par jour, dont 64 % proviennent de l'extérieur du gouvernement).

Pratiques de gestion

En nous inspirant du Cadre de gestion intégrée des risques de TPSCGC, nous avons procédé à une étude diagnostique sur la gestion des risques afin de connaître le degré de qualité de nos pratiques et de nos processus de gestion des risques. Nous avons recensé des risques précis, par exemple le recrutement et la rétention du personnel et la nécessité de moderniser la technologie, les systèmes et les processus administratifs pour répondre aux exigences de la clientèle. Ces risques font continuellement l'objet d'une surveillance, d'un examen attentif et de discussions.

Nous avons mis en œuvre de nombreux systèmes et contrôles internes afin d'assurer l'exactitude, l'intégrité et la fiabilité de nos processus administratifs. En appliquant notre cadre pour la gestion des risques, nous surveillons continuellement nos processus administratifs et améliorons les contrôles dans les cas nécessaires pour nous adapter à l'évolution des besoins. Dans un rapport récent sur la gestion financière et le contrôle au gouvernement du Canada, la vérificatrice générale a déclaré qu'« en nous fondant sur cette évaluation du cadre de contrôle du Système régional de paye, nous avons conclu que les contrôles répondaient aux objectifs d'évaluation des contrôles ». On peut consulter le texte complet de ce rapport sur le site suivant :

<http://www.auditorgeneral.ca/domino/reports.nsf/html/20021205cf.html>.

modernisation de la rémunération inclura des exigences pour l'établissement d'une méthode de rapport moderne de mesure du rendement.

Partenariats : nous faisons appel à des partenariats pour assurer les services, en faisant fructifier les compétences d'intervenants externes, de partenaires et d'autres organismes gouvernementaux. Par exemple, l'accord de coopération avec les représentants de PeopleSoft, le groupe de concertation des systèmes de gestion des ressources humaines du gouvernement du Canada, a finalement permis de développer une interface électronique pour améliorer l'intégration et l'efficacité du système central de paye et des systèmes de gestion des ressources humaines de 22 ministères. Cette interface réduira les recoupements et améliorera l'exactitude et l'uniformité des données dans les systèmes de gestion des ressources humaines et de la rémunération.

Nous avons conclu un autre accord de partenariat avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). L'ADRC a amorcé l'examen de son processus de paye, et nous travaillons en étroite collaboration avec cette agence pour mettre au point une solution qui lui permettra de respecter ses objectifs de renouvellement. Grâce à ce partenariat, TPSCG et l'ADRC pourront administrer conjointement la paye de l'Agence. On se servira du système interne de l'ADRC pour calculer la paye. TPSCG administrera les modules de ce système utilisés pour calculer la paye et les avantages sociaux et qui fonctionnent de pair avec les autres modules du système de l'ADRC. Grâce à ce partenariat, TPSCG a pu réunir des renseignements très utiles sur la conception et l'utilisation des systèmes commerciaux normalisés, ce qui nous permettra de développer un modèle pour un système de paye modernisé. L'ADRC a également eu l'occasion de se renseigner sur les exigences administratives et législatives d'un système de paye pour la fonction publique.

Recrutement et rétention : dans le but de garder nos employés le plus possible, nous avons examiné 73 % des descriptions de travail du secteur d'activité pour nous assurer qu'elles rendent fidèlement compte des responsabilités effectivement exercées et que les emplois sont classifiés correctement. L'examen des autres descriptions de travail devrait être terminé en 2003.

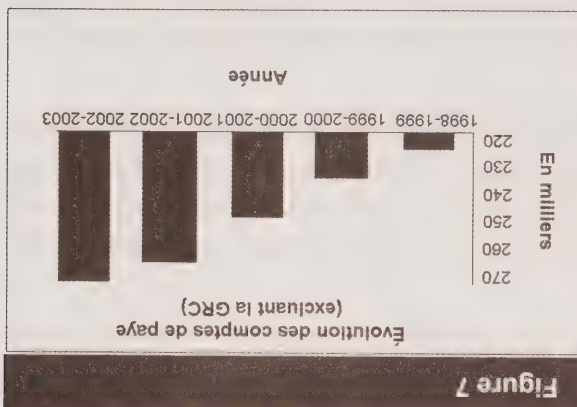
Nous avons recruté plusieurs employés dans le cadre de notre Programme de recrutement postsecondaire, qui s'adresse aux minorités visibles. Bien que nous ayons prévu d'embaucher huit autres employés, les contraintes budgétaires nous ont permis de n'en embaucher que six en 2002-2003. Nous continuerons de réaliser ce programme pour nous assurer que nous pouvons compter, aujourd'hui comme demain, sur des experts compétents en rémunération. Les départs à la retraite qui interviendront au cours des cinq à dix prochaines années nuiront considérablement à la base de connaissances dans ce domaine très spécialisé.

- La mise en œuvre des applications concernant le relevé de prestations et le talon de paye dépend de l'application de l'infrastructure à clés publiques dans l'ensemble du gouvernement

Satisfaction de la clientèle : pour veiller à ce que les clients soient satisfaits, nous procédons périodiquement à des sondages pour savoir si les conseillers en rémunération au gouvernement estiment que nous respectons les normes que nous avons publiées sur les niveaux de service (<http://www.tpsgc.gc.ca/compensation/service-service/level2002-f.html>).

Nous avons effectué des sondages en 1998, 2000 et 2002. Le sondage de 2002 a été réalisé sur Internet et a donné lieu à un taux de réponse de 64 %, relativement à 49 % et à 33 % dans les sondages précédents. Les résultats du sondage ont révélé que, selon les répondants, les bureaux régionaux de paye de TPSGC respectent les normes relatives aux niveaux de service dans 90 % des cas, apportent des réponses ponctuelles et exactes aux demandes de renseignements dans 95 % des cas et offrent des services efficaces de formation dans 94 % des cas. Le principal point à améliorer porte sur les conseils à donner aux ministères clients : pour cet aspect du sondage, on nous a attribué des cotes comprises entre 70 % et 80 %. Les gestionnaires régionaux des services consultent leurs clients pour discuter des résultats de ce sondage et prennent actuellement des mesures correctives pour répondre à leurs préoccupations.

Normes de service : le maintien des normes de service continue de représenter une difficulté à cause de l'accroissement du volume des activités. De 1997-1998 à 2002-2003, on a constaté une hausse de 21 % du nombre de comptes de paye (voir la figure 7), alors que les effectifs de spécialistes en rémunération n'ont pas augmenté. L'impératif de financement est accentué par la hausse des coûts des services professionnels techniques, qui représentent un facteur de coût essentiel, puisque les opérations de rémunération sont largement tributaires de la technologie.



Économie des coûts : nous publions des rapports sur les résultats de notre rendement par rapport aux normes relatives au niveau de service. À cause d'un système de paye désuet, il est difficile d'obtenir des renseignements fiables dont on peut s'inspirer pour calculer les indicateurs de rendement en ce qui concerne les économies de coûts et la productivité. Nous avons fait état de ce problème dans des rapports de vérification internes récents et nous examinons les moyens permettant de surmonter les limites de la technologie démodée pour améliorer l'utilité de nos rapports sur le rendement. (Veuillez consulter le rapport de vérification le plus récent sur le site suivant : <http://www.tpsgc.gc.ca/aeb/text/archive/pdf/2001-711-f.pdf>. L'Initiative de

La maintenance des systèmes a été assurée dans le respect des délais et des budgets approuvés. Dans l'ensemble, nous avons mis en production 225 versions techniques à jour de systèmes pour respecter les exigences des lois, pour améliorer la maintenance régulière de ces systèmes et pour y apporter des améliorations. De plus, nous avons mis en œuvre 122 conventions collectives dans les délais fixés de 90 jours, ce qui a consisté à appliquer 565 nouveaux taux de salaires. Le délai de réponse moyen des systèmes, soit 0,1 seconde, a constamment dépassé la norme de 0,5 seconde de ce secteur d'activité, d'après les rapports mensuels fournis par l'administrateur des systèmes de TPSSGC.

Fiableté des systèmes : le Système régional de paye (SRP), qui est la cheville ouvrière du traitement de la paye à l'heure actuelle, a été créé il y a 30 ans et appartient à une technologie qui n'est ni efficace, ni souple. Ce système est fragile et les moindres changements nuisent à son intégrité, puisqu'on y a apporté des modifications et des corrections pendant de nombreuses années, pour répondre aux exigences des lois. Ces modifications ont souvent des incidences imprévues, et il est difficile de les soumettre à des essais approfondis. Nous tâchons de résoudre ce problème dans le cadre de l'Initiative de modernisation de la rémunération, en préparant une présentation au Conseil du Trésor pour remplacer le SRP.

Nous avons développé un certain nombre de fonctions Web qui ont permis d'améliorer la fonctionnalité de nos systèmes de rémunération. Par exemple :

- Nous avons amélioré la calculatrice des pensions en direct, notamment en y apportant des modifications pour respecter les normes du gouvernement pour l'uniformité de la présentation et de l'exploitation, en plus d'y intégrer plusieurs améliorations conviviales. Cet outil s'est révélé extrêmement populaire, comme en témoigne le nombre de demandes d'accès à ce site Web, qui se sont chiffrées en moyenne à plus de 60 000 par mois depuis la mise en service du site, en mars 2001.
- Nous avons réalisé le premier sondage en direct sur le site Web des prestations de pension. Dans l'ensemble, les réponses ont révélé que ce site était bien apprécié, et nous continuerons de l'améliorer au fur et à mesure de l'évolution du site.
- Nous avons fait parvenir sur support imprimé, à tous les cotisants qui ont des comptes de pension de la fonction publique, les relevés annuels de prestation des employés, qui sont financés grâce à la Caisse de retraite de la fonction publique. Une nouvelle application Web simplifiera le processus et permettra à ceux et celles qui ont accès au Web de consulter leurs relevés en direct. Ainsi, nous réaliserons des économies sur les frais d'impression, de papier et de diffusion. Nous avons terminé les travaux de développement et d'essai de l'application.

- Nous avons aussi mis au point un talon de paye électronique pour les employés. D'autres améliorations permettront aux employés de calculer ou d'estimer l'impact de différents scénarios sur leur paye et de demander ou de modifier les retenues à la source volontaires sur le Web. Cela permettra d'alléger la charge de travail des conseillers en rémunération dans les ministères.

Apergu du rendement

Nous avons répondu à la plupart des attentes relatives à notre rendement durant l'exercice écoulé. Les paiements ont été traités avec exactitude et dans les délais. Nous avons réalisé dans le respect des délais et des budgets des initiatives importantes, en plus de mettre en œuvre les politiques et les conventions collectives. Toutefois, à cause d'une technologie de plus en plus dépassée, nous continuons d'avoir de la difficulté à nous adapter à l'évolution des besoins en gestion des ressources humaines de nos ministères clients et à assurer des services économiques. L'Initiative de modernisation de la rémunération, pour laquelle on élabore des présentations au Conseil du Trésor afin de remplacer nos systèmes de paye et de pension, vise justement à corriger ce problème.

Nous avons continué de développer massivement le libre-service offert aux employés sur le Web, afin d'améliorer les services de rémunération. Nous avons mené à bien deux sondages importants auprès des clients, dont l'un a porté sur le site Web des pensions et l'autre, sur la satisfaction générale de notre clientèle de ministères. Les résultats de ces sondages ont révélé que les ministères clients sont très satisfaits des initiatives de gestion des pensions sur le Web et qu'ils sont généralement satisfaits du rendement de nos services. Le deuxième sondage nous a permis de constater qu'il faudrait améliorer la prestation des conseils aux responsables de la paye et des avantages sociaux dans les ministères clients.

Nous avons raffermi nos liens de partenariat en développant une importante interface électronique entre le système central de paye et certains systèmes ministériels de gestion des ressources humaines. De plus, grâce à nos liens de collaboration étroits avec l'Agence canadienne des douanes et du revenu, les deux ministères se sont enrichis de connaissances très utiles sur leurs systèmes de paye et leurs processus administratifs actuels et éventuels.

Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par la Rémunération de la fonction publique.

Résultat planifié : gestion efficace de la paye, des avantages sociaux et des pensions des employés

Ponctualité et exactitude : la ponctualité et l'exactitude dans le traitement des paiements et dans les mesures adoptées pour percevoir et verser les retenues à la source sont essentielles aux yeux de nos clients. Nous n'avons éprouvé aucune difficulté qui ait nui à l'établissement des paiements destinés aux employés. De même, nous avons géré efficacement les activités mensuelles de perception et de versement des retenues à la source à l'intention de 130 organismes tiers, en plus de contrôler la concordance de tous les comptes de paye à la fin de l'exercice financier, conformément aux lignes directrices établies.

Rémunération de la fonction publique

Objectif

Offrir les services de gestion de la paye, des avantages sociaux et des régimes de pension aux ministères.

Description

Le secteur de la Rémunération de la fonction publique offre des services économiques de gestion de la paye, des avantages sociaux et des pensions pour les employés et les pensionnés de la fonction publique et les membres retraités des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada (qui aura terminé l'impartition de ses activités de pension à une entreprise privée en 2003-2004), les députés et les magistrats fédéraux. Nous aidons les ministères et les organismes clients à réaliser leurs objectifs dans le cadre de relations de collaboration axées sur la personnalisation et l'intégration des services et sur la modernisation de la gestion des ressources humaines fondée sur les valeurs.

Le tableau ci-après porte sur les dépenses prévues, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur pour l'exercice 2002-2003. Il comprend aussi une explication sur les principaux écarts.

Dépenses nettes 2002-2003 (en millions de dollars)			
• Crédit de fonctionnement	Dépenses	Autorisations	Dépenses réelles
	prévues	totales	
Dépenses brutes	51,5	77,8	75,1
Moins : Recettes disponibles	24,3	41,0	41,8
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	27,2	36,8	33,4
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	806	806	859

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

L'augmentation des dépenses brutes et des recettes disponibles est le résultat de l'approbation de nouvelles présentations au Conseil du Trésor entre le travail de Mise à jour annuelle des niveaux de référence (MJANR) et la clôture de l'exercice. Il s'agit notamment des initiatives relatives à la Loi sur la pension de la fonction publique et à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada.

Faits et chiffres

- Nous avons géré 289 000 comptes de paye et 333 000 comptes de pensions.
- Nous avons établi 12,9 millions de paiements pour la paye et les pensions.

Pour renouveler nos effectifs, nous participons au Programme de recrutement et de perfectionnement des agents financiers dans l'ensemble du gouvernement, en insistant sur l'accroissement de la diversité de nos effectifs. De même, nous participons au Programme de recrutement postsecondaire pour les agents d'administration, qui met également l'accent sur le recrutement des représentants des minorités visibles.

Les partenariats ont continué d'évoluer, puisque le nombre de représentants de gouvernements étrangers qui ont visité TPSGC pour savoir comment lancer la comptabilité d'exercice consolidée dans leur administration et structurer leurs services de gestion bancaire et de paiement pour un maximum d'efficacité a augmenté. Des représentants de plusieurs provinces et de deux gouvernements nationaux ont participé au Colloque sur les services bancaires annuel, qui réunit les principales institutions financières et les ministères et organismes fédéraux afin de discuter de problèmes communs.

Écologisation des opérations : grâce à l'équipement acheté pour réaliser le processus de paiement, nous pouvons désormais offrir aux ministères l'occasion de convertir leurs documents en images qu'ils peuvent consulter en direct, pendant que nous conservons les documents imprimés dans l'entrepôt où l'on archive les chèques compensés. Un ministre a profité de cette occasion en 2002-2003, et nous négocions actuellement avec d'autres programmes.

Pratiques de gestion

La défaillance d'un module des systèmes opérationnels du RG pourrait avoir des conséquences graves pour la sécurité financière des Canadiens et des Canadiennes et pour leur confiance à l'endroit des compétences en gestion du gouvernement. C'est pourquoi nous insistons beaucoup sur la gestion des risques opérationnels et des risques des projets. Nous sommes dotés d'un cadre de contrôle complet et faisons massivement appel à des outils structurés de gestion des risques, à l'évaluation des menaces et à l'analyse des incidences sur la protection des renseignements personnels. Notre secteur a participé à une étude diagnostique de la gestion des risques qui a confirmé son perfectionnement dans ces domaines et qui a permis de constater qu'il fallait mieux tenir compte des risques stratégiques. Nous appliquerons cette recommandation en 2003-2004.

Par exemple, la Direction du contrôle du remboursement des chèques (DCRC), à Matane au Québec, doit relever un défi de taille. La DCRC, qui est un employeur important en Gaspésie, doit en effet résoudre le double problème du vieillissement des effectifs et de la réduction de la charge de travail à cause du recours plus important à la technologie dans la réalisation et le contrôle de concordance des paiements. À l'heure actuelle, elle met au point des plans détaillés pour le renouvellement de ses effectifs et est en quête d'occasions permettant d'offrir de nouveaux services aux ministères, en misant sur l'infrastructure qui permet de contrôler le remboursement des chèques.

Nous appuyons énergiquement des initiatives qui s'étendent à l'ensemble du gouvernement, par exemple le Gouvernement en direct, dont le BARG, en plus de siéger à des comités appelés à se pencher sur des questions comme la transformation des services et l'inscription des entreprises. Le Système financier ministériel commun, offert à titre de service optionnel aux petits ministères et aux ministères de taille moyenne, est conforme à la SIF; ce système partagé permet de promouvoir et de réaliser les objectifs de la fonction de contrôleur moderne.

Les systèmes essentiels à la mission de l'ensemble du gouvernement sont exploités dans une infrastructure dotée d'une source d'alimentation de secours, pour s'assurer qu'ils fonctionnent pendant les catastrophes comme la tempête de verglas à la fin des années 1990 et la panne générale d'électricité d'août 2003. Toutefois, il faut assurer une meilleure protection pour la reprise des activités après un sinistre, afin de veiller à la continuité des services dans tous les cas d'urgence.

Système bancaire gouvernemental : ce nouveau système permettra au RG de contrôler la concordance des versements destinés au gouvernement avec les institutions financières et les ministères et de gérer les opérations de règlement et de rémunération. Même si l'objectif établi à l'origine pour 2002-2003 consistait à terminer la construction du système, certains retards se sont produits dès le début de l'exercice financier. Les problèmes ont été corrigés et on a commencé les travaux de construction, sans toutefois les terminer pendant l'exercice financier.

Bouton d'achat du receveur général (BARG) : nous avons mis en œuvre le BARG au début de l'exercice financier. Cet utilitaire en direct permet aux ministères qui le veulent d'accepter les paiements effectués par carte de crédit par le grand public. Il comprend des interfaces normalisées et permet d'archiver l'information et d'assurer la protection contre les changements dans le processus adopté par le gouvernement pour les paiements par carte de crédit. À la fin de l'exercice financier, le BARG a été transféré dans la Voie de communication protégée. Ce transfert améliorera la sécurité et permettra d'échanger des interfaces génériques avec tous les programmes qui font appel à la Voie de communication protégée. Après avoir consulté les ministères, le secteur privé, les provinces et le grand public, nous avons élaboré une stratégie visant à offrir le nouveau service électronique au grand public pour lui permettre de faire affaire avec le gouvernement.

Résultat planifié : efficacité de la tenue des Comptes du Canada, de la préparation des Comptes publics et de la production des états financiers mensuels du gouvernement, en portant attention, comme il se doit, à la ponctualité, à l'exactitude, à la sécurité et à la satisfaction des clients

La tenue des Comptes du Canada, les « registres comptables du gouvernement », et la production des Comptes publics annuels du Canada constituent une part importante des responsabilités du RG.

Comptes publics et états financiers : les Comptes publics et les renseignements qu'ils renferment constituent un exemple reconnu dans le monde entier de la volonté de l'État de gérer sainement ses finances et de rendre compte des résultats de sa gestion au grand public canadien. Chaque année, les comptes du RG sont soumis à une importante vérification effectuée par le Bureau du vérificateur général qui donne une bonne idée du succès que connaît le gouvernement dans le respect de ses engagements. Pour la toute première fois, les Comptes publics de 2002-2003 seront établis selon l'intégralité des principes de la comptabilité d'exercice (notamment en ce qui concerne la capitalisation des biens). Nous menons ainsi à bien l'initiative de la Stratégie d'information financière (SIF) du gouvernement. Nous avons produit les états financiers mensuels dans les délais fixés par le ministère des Finances. Pour 2002-2003, la lettre de recommandations de la vérificatrice générale ne comportait aucun problème pour ce qui est du RG.

les systèmes et les infrastructures dont on se sert pour préparer les Comptes publics constituent également un système financier optionnel pour 20 ministères et organismes. La majorité des Canadiens reçoivent chaque année au moins un paiement établi par le RG, et des millions de personnes dépendent des délais de livraison de nos paiements, qui constituent leur source de revenu unique ou principale.

Etablissement des paiements : en 2002-2003, nous avons établi 222 millions de paiements, dont 150 millions ont été effectués grâce au dépôt direct. Le dépôt direct constitue, pour le grand public, un moyen de paiement plus pratique, fiable et confidentiel. Au cours de l'exercice financier écoulé, nous avons évité des frais de 79,4 millions de dollars en éliminant l'affranchissement et l'imprimerie de ces effets de paiement et en réduisant les frais de gestion bancaire des paiements électroniques. En outre, en éliminant les chèques et les enveloppes, nous avons évité d'utiliser environ 2,4 tonnes de papier, soit l'équivalent de 41 000 arbres.

Le nombre d'incidents opérationnels imputables à ce ministère et qui ont nui à la prestation des services de paiement a diminué pour passer de 57 en 2001-2002 à 33 en 2002-2003. Toutefois, le pourcentage du total des paiements touchés par ce type d'incident a augmenté pour passer de 0,03 % à 0,25 %. On peut expliquer plus de 75 % de cette augmentation par deux incidents. En outre, plus de 95 % des incidents ont touché les chèques, qui nécessitent une intervention manuelle dans le processus de paiement. Le dépôt direct, qui est entièrement automatisé, est une méthode beaucoup plus fiable de traitement et de production des paiements.

Gestion bancaire et débours : nous avons géré des mouvements de trésorerie de près de 1,3 billion de dollars, soit 633 milliards de rentrées de fonds et 630 milliards de sorties de fonds. Ces sommes comprennent à la fois les recettes et les dépenses budgétées et le programme de gestion de la dette du ministère des Finances. Nous avons pris des dispositions pour assurer les services de perception des recettes de 41 ministères et organismes, dont sept perçoivent les recettes en direct et par la poste, au comptoir, par le téléphone ou par l'entremise des institutions financières. Nous avons versé 35,7 millions de dollars aux institutions financières pour leurs services.

Accessibilité : nous avons tâché d'améliorer l'accessibilité, sur le Web, du Système normalisé des paiements, qui sert à traiter tous les paiements du RG. Pour donner suite aux plaintes adressées par les ministères à propos de la lenteur de ce système, nous avons simplifié le traitement sur le Web, ce qui a mis un terme aux plaintes. Nous avons enrichi le site Web de fonctions à l'intention des employés du RG responsables de la gestion du processus de paiement et des relations avec les ministères et les organismes. Ainsi, il est plus facile d'avoir accès aux renseignements, qui sont plus simples à utiliser et à comprendre.

L'augmentation des dépenses brutes est principalement attribuable à un transfert de responsabilités de gestion de l'information et de technologie de l'information du secteur Soutien opérationnel au secteur du Receveur Général.

Aperçu du rendement

Nous avons répondu, au cours de l'exercice écoulé, à la plupart des attentes exprimées pour ce qui est de notre rendement. Nous nous sommes acquittés de nos obligations en ce qui a trait au calendrier des Comptes publics à déposer au Parlement. La lettre de recommandations qui nous a été adressée à la suite de la vérification annuelle des Comptes du Canada par la vérificatrice générale ne soulevait aucune question relative à notre secteur d'activité.

La quasi-totalité des paiements a été établie conformément au calendrier; toutefois, le nombre total de paiements touchés par des incidents opérationnels a augmenté. Nous avons renforcé les procédures et les contrôles opérationnels afin de réduire les erreurs. Nous avons commencé à apporter des améliorations aux services de gestion des recettes et des paiements hors du Canada. Lorsque ces améliorations auront été apportées intégralement, en 2003-2004, les Canadiens et les Canadiennes qui reçoivent des paiements dans d'autres pays profiteront d'un meilleur taux de change et paieront des frais bancaires moins élevés.

Nous avons restructuré le site Web du RG pour en améliorer l'accessibilité et pour accroître le volume d'information diffusée dans le grand public, dont la foire aux questions. Nous avons continué de développer le Web sur les deux principaux systèmes du RG.

Nous travaillons avec différents partenaires, dont des institutions financières, des organismes centraux, des ministères et organismes de l'État, d'autres paliers de gouvernement et d'autres gouvernements nationaux. Nous participons à des comités pangouvernementaux, à des conférences internationales et à des associations professionnelles pour créer et entretenir des relations harmonieuses et pour échanger des pratiques exemplaires.

Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par le secteur du Receveur général.

Résultat planifié : efficacité de la gestion des opérations du Trésor fédéral et

établissement des paiements du RG pour les programmes de l'État

Nous offrons nos services à l'ensemble des ministères et des organismes fédéraux qui font appel au Trésor, de même qu'à la Banque du Canada et à plusieurs provinces et territoires. Le RG offre un service central qui est essentiellement obligatoire; toutefois, nous offrons certains services optionnels qui découlent de l'infrastructure technique et des compétences du RG. Par exemple,

Receveur général

Objectifs

Gérer les opérations du Trésor fédéral, notamment en établissant les paiements du receveur général pour les grands programmes du gouvernement, préparer les Comptes publics et produire les états financiers mensuels du gouvernement.

Description

Le secteur du Receveur général (RG) joue un rôle opérationnel indispensable en assurant la stabilité financière du gouvernement fédéral et en préservant la confiance du grand public canadien grâce à des rapports exacts et ponctuels sur les activités financières du gouvernement et en établissant des paiements destinés à la majorité des Canadiens et des Canadiennes d'âge adulte. Dans le cadre de ses propres initiatives et en collaboration avec d'autres ministères et organismes, ce secteur apporte une contribution considérable à la réalisation des objectifs du gouvernement en termes de souci de la clientèle, de dépenses

responsables et de reddition de compte au grand public canadien.

Le tableau ci-après porte sur les dépenses prévues, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur pour 2002-2003; ce tableau renferme également une explication sur les principaux écarts.

Dépenses nettes 2002-2003 (en millions de dollars)				
• CREDIT de fonctionnement	Dépenses	Autorisations	Dépenses	réelles
	prévues	totales	réelles	
Dépenses brutes	118,2	121,9	120,4	
	19,5	20,9	20,9	
Moins : Recettes disponibles	98,7	101,0	99,5	
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	463	463	426	
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN				

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Faits et chiffres

- Nous avons effectué 222 millions de paiements dans 200 pays.
- Des mouvements de trésorerie de 1,3 billion de dollars ont transité dans les comptes bancaires du receveur général.
- Les Comptes du Canada comprennent les résultats de 95 ministères et organismes fédéraux.
- Nous avons établi des paiements pour sept provinces et trois territoires dans le cadre d'initiatives conjointes avec des ministères fédéraux.

met en évidence les produits écologiques et permet aux clients de consulter des statistiques sur leurs achats écologiques. En outre, nous offrons activement à nos clients un cours de formation sur l'écologisation des achats.

Nous avons donné continuellement des conseils sur la gestion des risques aux cadres supérieurs, aux agents responsables des approvisionnements et aux ministères clients. Par exemple, nous avons conseillé le Bureau du Conseil privé et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international dans l'organisation du Sommet du G8 et dans deux dossiers très épineux pour Santé Canada et la Commission canadienne de sûreté nucléaire. Nous avons aussi offert des séances de formation sur la gestion des risques à plus de 400 gestionnaires et agents des approvisionnements et à leurs clients partout au Canada, dans le cadre de l'application, à TPSGC, de la politique du Conseil du Trésor visant à limiter la responsabilité des entrepreneurs dans les contrats d'achat.

Pour permettre à TPSGC de s'acquitter de son engagement qui consiste à jouer un rôle prépondérant de chef de file dans l'initiative interministérielle de réforme de l'acquisition, dirigée par le SCT, nous avons élaboré et réalisé des programmes de gestion de projet et de perfectionnement professionnel dans l'attribution des marchés complexes. Nous avons également lancé à titre d'essai un cours pilote intitulé *Cours intermédiaire d'introduction sur les marchés complexes – Programme de perfectionnement professionnel*.

DIF. En 2002-2003, leur nombre s'est enrichi de 13 nouveaux ministères. À l'heure actuelle, 31 partenaires (ministères et organismes) participent à cette initiative. Nous avons également financé les améliorations apportées au service des DIF grâce à deux nouvelles versions et avons continué de mettre au point de nouvelles fonctions.

Résultat planifié : efficacité de la prestation des services spécialisés, dont la gestion des transports

Projet de modernisation des services de voyage du gouvernement (PMSVG) : en collaboration avec le SCT, TPSSGC a réalisé une vaste initiative visant à offrir, aux fonctionnaires du gouvernement du Canada appelés à voyager, des solutions de voyage perfectionnées de bout en bout. On devait lancer, en décembre 2002, un contrat pour l'Initiative des services partagés de voyage du gouvernement (ISPVG), appelée auparavant le Projet de modernisation des services de voyage du gouvernement (PMSVG). Le projet a été retardé parce que, contre toute attente, il faut évaluer un volume considérable de besoins et que le financement est insuffisant. Comme l'indique l'Annexe A, cette initiative constitue désormais un grand projet de l'État. On s'attend à ce que le contrat soit attribué à l'automne 2003 et à ce que cette initiative soit mise en œuvre à grande échelle en avril 2005.

Résultat planifié : actualiser et améliorer nos compétences professionnelles, grâce au perfectionnement et au recrutement

Recrutement et rétention : les connaissances et les compétences professionnelles de nos employés sont indispensables à l'efficacité de la fonction des achats au gouvernement. Nous avons continué d'adopter des mesures importantes dans le perfectionnement de nos employés.

Ainsi :

- nous avons élaboré un plan de gestion des ressources humaines, qui fait état du recrutement externe, des perspectives internes, des objectifs en matière de langues officielles et des engagements dans le domaine de l'équité en matière d'emploi;
- dans le domaine du recrutement et de la rétention, TPSSGC a mis en œuvre le Programme des agents internes, dans le cadre duquel 45 stagiaires ont été agréés en 2002-2003.

Pratiques de gestion

En appui aux engagements pris par le Canada dans le cadre du Protocole de Kyoto, le développement durable est devenu une priorité pour le gouvernement du Canada, pour le ministre de Travaux publics et Service gouvernementaux Canada et pour le Ministère. Ainsi, nous n'avons négligé aucun effort pour aider les clients à écologiser leurs opérations d'achat, en mettant à leur disposition des outils visant à faciliter l'acquisition des biens et des services écologiques. Par exemple, le Réseau des achats verts est un site Web qui offre aux employés du gouvernement fédéral de l'information sur l'écologisation des achats, alors que le catalogue des Achats en direct

ministères fédéraux qui décident d'y participer. Grâce à ce projet, on pourra appliquer et prendre en charge la plupart des processus administratifs de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement, soit aussi bien l'accès électronique que le contrôle, l'acquisition, le paiement et l'établissement des rapports, dans un environnement électronique économique et sécuritaire. Nous prévoyons attribuer le contrat au dernier trimestre de 2003-2004 et terminer la définition définitive des services au premier trimestre de 2004-2005; nous devons commencer à mettre en œuvre les services et à exploiter ce marché au dernier trimestre de 2004-2005.

Assurance de la qualité : nous entendons donner suite aux vérifications et aux décisions du Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCCE). Voici les faits saillants à ce titre :

- pour donner suite au huitième Rapport du Comité permanent sur les comptes publics et pour répondre aux préoccupations de la vérificatrice générale à propos des activités d'acquisition dans le cadre du Réseau canadien de la santé de Santé Canada, nous avons surveillé attentivement les préavis d'adjudication de contrat (PAC) que nous diffusons, le codage des contrats et les possibilités de fractionnement des marchés. Nous nous sommes engagés à présenter au Comité permanent un compte rendu sur ces questions au plus tard le 31 décembre 2003;

- nous visons à atteindre un objectif de 50 % pour ce qui est des décisions du TCCCE favorables à TPSGC. En 2002-2003, 52 plaintes ont été déposées auprès du TCCCE pour des marchés passés par TPSGC; 46 % des plaintes ont été rejetées, 10 % ont été retirées; 21 % n'étaient pas valables et 23 % étaient valables. Il s'agit d'une légère diminution par rapport aux 66 plaintes déposées en 2001-2002; au cours de cet exercice financier, 24 % des plaintes ont été déclarées valables. Les décisions rendues contre le Ministère ne posaient pas de problèmes nouveaux assez importants pour justifier une révision de politiques et/ou de procédures.

Initiative interministérielle de réforme de l'acquisition : TPSGC est un intervenant important, avec le SCT et le ministère de la Défense nationale, dans l'initiative de réforme de l'acquisition qui s'étend à l'ensemble du gouvernement. Cette initiative devrait permettre d'implanter un système d'acquisition plus ponctuel, efficace et efficient. Durant l'exercice financier écoulé, nous avons continué d'axer nos efforts sur trois aspects : le renforcement du cadre des politiques, la rationalisation et l'amélioration du processus, ainsi que le renouvellement et le perfectionnement des ressources humaines.

Résultat planifié : amélioration de la transparence et de l'accessibilité pour les fournisseurs qui souhaitent faire affaire avec le gouvernement

Données d'information des fournisseurs (DIF) : nous avons créé Contrats Canada dans le cadre d'une initiative interministérielle sur le Web (<http://www.contractscanada.gc.ca>) pour améliorer l'information offerte aux fournisseurs et aux acheteurs et simplifier l'accès aux renseignements sur les marchés du gouvernement fédéral. TPSGC entend accroître le nombre d'utilisateurs des

- en vigueur des changements de prix et ce qui leur donne l'occasion de programmer leurs opérations d'achat pour profiter des prix les plus avantageux qui soient. Grâce à cette information, on peut aussi réaliser des économies annuelles récurrentes, estimées à 14 000 \$, en éliminant les frais d'imprimerie et d'affranchissement relatifs à la diffusion des clauses et des conditions de l'Avis d'offre à commandes et des modifications mensuels en cas de changement de prix.
- Nous avons lancé notre application informatique la plus récente et la plus perfectionnée pour l'acquisition des véhicules de base en direct, dont les voitures et les camions légers. Le processus de passation des offres à commandes est concurrentiel et dynamique. L'an dernier, nous avons acheté près de 4 700 véhicules représentant 121 millions de dollars.

Priorités nationales et sécurité du pays : les impératifs de la sécurité nationale du Canada ont constitué, pour le SA, des priorités absolues pendant l'exercice financier faisant l'objet de ce rapport. Les efforts que nous avons consacrés aux opérations d'achat ont permis :

- d'appliquer la stratégie nationale de lutte contre le terrorisme dans le cadre des plans que nous avons établis pour acheter, au nom de Santé Canada, une quantité suffisante de vaccins contre la petite vérole pour protéger les citoyens canadiens en cas d'attentat bioterroriste;
- de réaliser l'opération Apollo, qui représente le concours apporté par le Canada à la lutte menée par la coalition mondiale contre le terrorisme; dans le cadre de cette opération, nous avons acheté de l'équipement, des vêtements et des fournitures pour nos troupes à l'étranger et nous avons pu accélérer l'acquisition du matériel et des technologies dont on avait besoin de toute urgence;
- de tenir le Sommet 2002 du G8 à Kananaskis, en Alberta; dans le cadre de ce sommet, nous avons planifié et géré l'ensemble de la logistique, notamment en fournissant des installations et en passant des marchés pour répondre à toutes sortes de besoins.

Projet des hélicoptères maritimes : la stratégie d'acquisition approuvée auparavant a été modifiée et prévoit désormais la publication d'une seule et même demande de propositions (DDP) pour remplacer la flotte des hélicoptères Sea King. La DDP sera publiée durant l'exercice 2003-2004 la publication de la DDP.

Chaîne d'approvisionnement électronique : l'initiative des Achats en direct, lancée en décembre 2000, permet de présenter électroniquement les demandes d'achat portant sur certains biens et services et de passer des commandes à partir d'offres à commandes et de catalogues. La valeur des commandes passées électroniquement s'est élevée à 35 millions de dollars, par rapport aux 22 millions de dollars prévus.

Le projet actuel du Marché en direct du gouvernement du Canada (MDGC) permettra d'améliorer encore les services d'acquisition, en créant un marché en direct unique pour l'ensemble des

Pendant la période visée par ce rapport, la sécurité nationale du Canada est devenue une priorité. Nous avons joué un rôle prépondérant en veillant à ce que le gouvernement du Canada achète les biens nécessaires pour intervenir en cas d'urgence ou d'attentat bioterroriste.

Le programme de la Chaîne d'approvisionnement électronique apporte un concours essentiel à l'initiative du Gouvernement en direct. Nous avons accompli des progrès satisfaisants en 2002-2003 et nous avons connu une augmentation importante de la valeur des commandes d'achats électroniques. Nous prévoyons que le Marché en direct du gouvernement du Canada permettra d'améliorer encore la prestation de services d'achats électroniques.

Enfin, nous avons joué un rôle de chef de file, avec le SCT et le ministère de la Défense nationale, dans l'initiative de la Réforme de l'approvisionnement, qui s'étend à l'ensemble du gouvernement afin d'améliorer les pratiques du gouvernement.

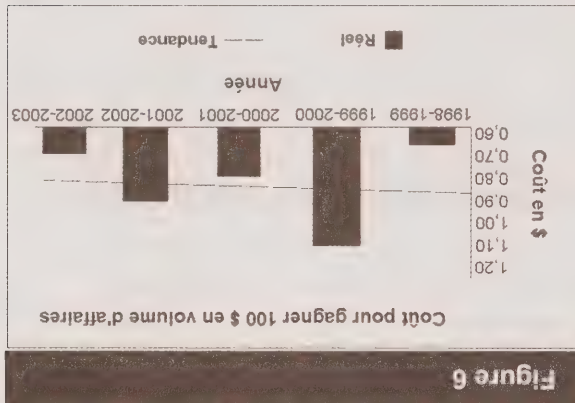
Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par le Service des approvisionnements.

Résultat planifié : rentabilité des services d'achat et des services connexes

Rentabilité : nous avons continué d'offrir des services économiques au gouvernement du Canada. Voici les faits saillants :

- Comme l'indique la figure 6, le coût total par tranche de 100 \$ en volume d'activités a diminué de 24 %, par comparaison avec l'exercice 2001-2002, passant de 0,92 \$ à 0,70 \$. L'augmentation des coûts en 2001-2002 est attribuable en partie aux dépenses supplémentaires du Programme des marchandises contrôlées, qui a été mis en place cette année-là.



- Dans le cadre de notre Programme d'approvisionnement en carburant, nous avons lancé des offres à commandes pour des marchés de plus de 300 millions de dollars par an, pour le carburant diesel automobile, le mazout à chauffage et le carburant pour les navires et les avions. Sur le site intranet de ce programme, nous diffusons de l'information sur l'évolution actuelle et antérieure des prix mensuels des carburants et les modalités de l'Avis d'offres à commandes, ce qui permet aux ministères clients de profiter de ce service en direct, qui réduit le décalage entre la date de calcul des prix et la date d'entrée

Le tableau ci-après porte sur les dépenses prévues, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur pour 2002-2003 et comprend une explication des principaux écarts.

Dépenses nettes 2002-2003 (en millions de dollars)			
	Dépenses	Autorisations	Dépenses réelles
	prévues	totales	
• Crédit de fonctionnement			
Dépenses brutes	142,0	172,9	177,5
Moins : Recettes disponibles	27,4	44,2	44,2
Dépenses nettes	114,6	128,7	133,2
• Fonds renouvelable des services optionnels			
Dépenses brutes	116,2	116,2	100,3
Moins : Recettes disponibles	116,3	116,3	99,1
Ressources nettes (fournies) utilisées	(0,1)	(0,1)	1,1
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	114,5	128,6	134,4
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	1 700	1 700	1 971

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles dans le crédit de fonctionnement s'explique par le financement supplémentaire attribué pour la Chaîne d'approvisionnement électronique (Gouvernement en direct) et les conventions collectives. L'écart relevé dans le Fonds renouvelable des services optionnels entre les dépenses prévues et les dépenses réelles s'explique par une baisse des ventes aux provinces plus importante que prévue dans le cadre du Programme de vaccins (contre la grippe). Quant aux ressources financières nettes utilisées, cette somme correspond à un délai dans la perception des comptes débiteurs et elle sera recouvrée en 2003-2004 dans le cadre du Programme de vaccins.

Aperçu du rendement

Dans l'ensemble, le SA a accompli des progrès considérables en ce qui a trait à ses plans et à ses priorités pour 2002-2003. Nous avons continué de faire preuve de vigilance en répondant aux besoins de nos clients, tout en respectant les principes de l'équité et de la transparence dans la passation des marchés, de l'optimisation de l'argent des contribuables dépensé et du respect des obligations commerciales du Canada. Nous avons aussi donné des lignes directrices et des conseils judicieux en ce qui a trait aux pratiques exemplaires d'approvisionnement et à l'administration des contrats. Les Services consultatifs de gestion des risques sont intervenus massivement dans l'élaboration de certains outils grâce auxquels TPSGC peut mettre en œuvre la politique du Conseil du Trésor visant à limiter la responsabilité des entrepreneurs dans les marchés d'achat.

Service des approvisionnements

Objectif

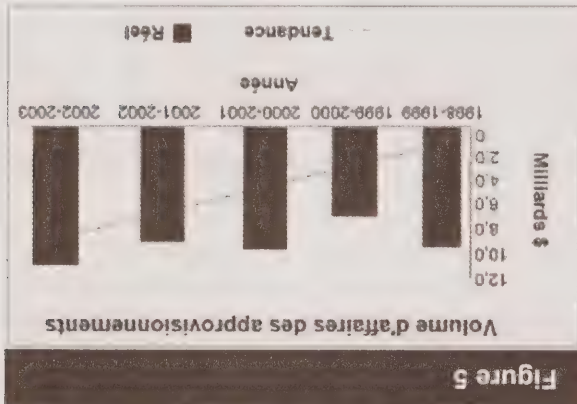
Offrir au gouvernement des compétences dans le domaine des achats et des services communs connexes, ainsi que des services d'aliénation de biens immobiliers.

Description

Le secteur du Service des approvisionnements (SA) fait l'acquisition de biens et de services pour le gouvernement fédéral; durant l'exercice financier 2002-2003, nous avons établi plus de 60 000 documents contractuels (à savoir des contrats originaux, des offres à commandes, des modificatifs contractuels et de bons de commande, entre autres). Nous gérons le processus d'approvisionnement en aidant les clients dans la définition de leurs besoins, en lançant des appels d'offres et en évaluant les propositions, de même qu'en négociant et en administrant les contrats. Nous gérons tous les aspects des grands projets de plus de 100 millions de dollars en ce qui a trait aux achats. Il offre aussi aux ministères clients certains services spécialisés, par exemple des services d'inspection maritime et techniques, des services de sécurité industrielle et de filtrage de la sécurité personnelle, la gestion des biens saisis, des marchandises contrôlées et des voyages, les normes et la certification des produits et des services, l'enregistrement des systèmes de gestion de la qualité (ISO 9000) et de l'environnement (ISO 14001) et des services d'aliénation des biens immobiliers.

Faits et chiffres

- Nous avons attribué plus de 60 000 documents contractuels représentant 11,4 milliards de dollars et portant sur 15 000 biens et services, soit une hausse de 10 % par rapport à 2001-2002. (Voir la figure 5 ci-après.)
- Nous avons attribué à des entreprises autochtones 2 044 contrats dont la valeur se chiffre à 270 millions de dollars.
- Le nombre de dossiers de biens saisis a quadruplé entre 1999 et 2003 (pour passer de 3 800 à 18 000).



systèmes de gestion de la qualité (ISO 9000) et de l'environnement (ISO 14001) et des services

Nous respectons les engagements contenus dans le plan d'action ministériel qui donne suite aux recommandations du chapitre 8 du Rapport du vérificateur général du Canada de décembre 2002 - Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : L'acquisition de locaux à bureaux - qui ont été présentées à la Chambre des communes le 6 juin 2003. Le Ministère s'engage à mettre en place le plan d'action, à le contrôler et à faire état des progrès faits. Les engagements du plan d'action figureront dans la réponse du gouvernement au dix-neuvième rapport du Comité permanent des comptes publics (CPCP) qui sera présentée d'ici le 3 novembre 2003 à la Chambre des communes. Dans le dix-neuvième rapport, le CPCP appuie les recommandations de la vérificatrice générale et demande à TPSCG de s'assurer que son *Rapport ministériel sur le rendement* contient des renseignements sur les progrès faits à l'égard du plan d'action à partir de l'exercice qui prend fin le 31 mars 2004. Des rapports détaillés sur les progrès faits à l'égard du plan d'action seront présentés au CPCP d'ici le 31 mars 2004.

En outre, le BVG a fait savoir qu'il fallait améliorer la collecte de l'information ponctuelle sur la demande de locaux des clients. Comme nous partageons les rôles et les responsabilités avec les ministères clients, nous ne contrôlons pas tous les facteurs qui ont une incidence sur l'économie et l'efficacité de l'acquisition de locaux à bureaux. Il est difficile pour nous de réunir des données sur la demande exprimée par la clientèle parce que cette dernière ne peut pas prévoir ses besoins pour plus d'un exercice financier ou deux. Nous procédons actuellement à un examen des méthodes et des outils d'analyse afin d'améliorer les résultats dans ce domaine.

Parallèlement, nous renforçons notre Cadre de gestion des investissements et procédons à des opérations d'acquisition dans le cadre du portefeuille pour résoudre les difficultés relatives aux prévisions. Nous utilisons le Système de planification des immobilisations pour améliorer la planification à long terme de leur portefeuille. En outre, nous avons commencé à faire l'acquisition de locaux avant de conclure, avec certains clients, des ententes d'occupation. Nous pouvons ainsi profiter de prix avantageux et offrir plus rapidement des locaux à nos clients, tout en évaluant et en assumant les risques financiers que cela comporte.

Le Fonds renouvelable des Services immobiliers (FRSI) est un compte financier utilisé pour la gestion de services immobiliers optionnels. TPSGC s'est engagé à atteindre le seuil de rentabilité, selon une comptabilité commerciale, dans l'exploitation de ces services. Pour 2002-2003, le FRSI a un léger déficit de fonctionnement de 2,9 millions de dollars, ce qui représente moins de 1 % des revenus des clients.

Cité parlementaire : il existe, pour la Cité parlementaire, une vision et un plan à long terme de 25 ans, qui sont gérés dans le cadre d'un grand projet de l'État. À l'heure actuelle, on réalise trois grands projets, soit ceux de la Bibliothèque du Parlement, de l'édifice Wellington et de l'édifice de la rue Bank. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la rubrique portant sur les grands projets de l'État dans l'Annexe A.

Résultat planifié : effectifs spécialisés, compétents, productifs et motivés

Apprentissage : nous avons continué de développer leur capacité interne dans la réalisation de leur objectif qui consiste à se doter d'effectifs spécialisés, compétents, représentatifs et productifs en investissant massivement dans notre Programme de stagiaires en gestion. Ce programme, qui permet d'attirer des effectifs jeunes et compétents, les encourage à se porter candidats à des postes de gestionnaire. En outre, nous avons élaboré et mis à l'essai de nouvelles activités de formation pour les gestionnaires et des programmes perfectionnés de recrutement et de formation pour les techniciens en services d'immobiliers et les gestionnaires immobiliers. Nous avons encouragé les employés à acquérir et à mettre en valeur leurs compétences en leur offrant, sur un site Web, des ressources pédagogiques et des plans d'apprentissage individuels. Durant l'exercice financier écoulé, le nombre d'employés dotés d'un plan d'apprentissage a augmenté pour passer à 91 %, contre 54 % en 2001-2002.

Langues officielles : au 31 mars 2003, 81 % de nos employés titulaires de 1 480 postes bilingues respectaient les exigences linguistiques de leur poste. Le pourcentage a diminué légèrement par rapport à l'exercice financier précédent, à cause de la hausse de 20 % du nombre de postes bilingues.

Équité en matière d'emploi : les membres des minorités visibles et les personnes handicapées ont continué d'être sous-représentés dans la plupart des catégories. Les femmes ont été mieux représentées dans les catégories de la direction et du personnel technique.

Pratiques de gestion

Pendant toute la période visée, nous avons dû relever différents défis. Pour améliorer la qualité de l'information utilisée dans la prise de décisions, nous avons adopté une stratégie d'intégrité des données pour nos applications opérationnelles. Cette stratégie leur a permis d'améliorer l'exhaustivité des données dans les systèmes cibles durant l'exercice financier.

- on a élaboré un site Web Internet sur les demandes de paiements en remplacement d'impôts (PERR), qui témoigne éloquemment de la collaboration entre les administrations dans le domaine des technologies.
- le site Web Rapport du Système de gestion des locaux à bureaux (soit le site RAPSGLBBI en direct) constitue un moyen rapide, facile et interactif grâce auquel les clients ont accès aux données immobilières de TPSCG sur les locaux qu'ils occupent eux-mêmes, ainsi qu'à des rapports préformatés indiquant dans les détails les coûts de la gestion des locaux et les locaux actuels et planifiés. Nous avons maintenant un total de 101 utilisateurs représentant 18 ministères et organismes.
- le site Web Bâtiments en direct, lancé à l'origine pour 13 immeubles un peu partout au Canada, constitue, pour les occupants des immeubles, un point central d'information sur les événements, les activités et les nouvelles importantes à propos de leur milieu de travail.

Résultat planifié : efficacité de la gestion des budgets d'immobilisations, de fonctionnement et d'entretien et des fonds renouvelables

Gestion des budgets et gamme des services de gestion des locaux et des avoirs fédéraux : les SI ont été gérés avec circonspection, pour s'assurer que les dépenses de fonctionnement et d'immobilisations à la fin de l'exercice assurent un écart de moins de 2 % du budget, excluant les frais de fonctionnement obligatoires non utilisés représentant les avantages sociaux et l'assurance-maladie des employés. Les frais de fonctionnement non utilisés de 2,3 millions de dollars, soit 0,2 % du budget, ont été nettement inférieurs aux 9,2 millions de dollars

Figure 4

Coûts des installations - Fonctionnement	
(en millions de dollars)	
Immeubles appartenant à l'État-fonctionnement	481,3
et entretien	
Locaux loués	806,2
Locaux obtenus par bail-achat	130,3
Administration des installations	141,0
Paiements en remplacement d'impôts	140,0
Ponts et routes	24,0
Dépenses brutes	1 722,8
Revenu	(432,4)
Dépenses nettes	1 290,4
Administration du programme	22,1

comptabilisés pour l'exercice précédent et à l'objectif fixé. Le lecteur trouvera dans la figure 4 le sommaire des coûts des installations.

Les **fonds inutilisés au titre des immobilisations** se sont élevés à 28,2 millions de dollars, soit 6,1 % du budget. Ces fonds s'expliquent essentiellement par les retards accusés dans le cadre des projets en raison de la saison hivernale précocée, des changements intervenus dans les plans des projets relatifs à la Cité parlementaire et à d'autres édifices dans la RCN, de même que de l'acquisition d'un immeuble à un prix inférieur à celui qui était prévu. Bien que les fonds non utilisés au titre des immobilisations rendent compte de la diminution du rendement par rapport à l'exercice financier précédent, on met actuellement en place des processus pour surveiller de plus près les grandes dépenses d'immobilisations à consacrer aux projets et les affectations budgétaires importantes.

essentiellement les raisons pour lesquelles les augmentations de coûts ont dépassé le budget original.

Nous avons défini une série de recommandations pour améliorer la réalisation des projets; l'objectif consiste à appliquer ces recommandations au cours des deux prochains exercices financiers.

Résultat planifié : degré élevé de satisfaction de la clientèle à l'égard des aspects de la prestation des services qui sont importants aux yeux de nos clients

Résultats de la satisfaction des locataires : dans le cadre du Sondage national sur la satisfaction des locataires, réalisé par Statistique Canada en 2002-2003, on a interviewé plus de 32 000 locataires. Dans l'ensemble, la satisfaction à l'égard des services dans les immeubles continue de s'inscrire à 90 % et n'a pas changé par rapport à l'exercice financier précédent. L'aération et le contrôle de la température sont les deux premiers services pour lesquels les locataires souhaitent constater des améliorations.

Résultat planifié : contribuer aux priorités et aux initiatives des politiques et des programmes de l'État

Reconnaissance : nous avons continué d'appuyer la réalisation des priorités des politiques et des programmes de l'État, en particulier dans les secteurs suivants : Politique de bon voisinage, Initiative pour les sans-abri, développement durable, Gouvernement en direct, écologisation des opérations gouvernementales et Initiative des endroits historiques nationaux.

Nous mettons l'accent sur les collectivités et les immeubles durables. Notre Politique de bon voisinage oblige TPSCG à tenir compte d'un plus large éventail de considérations liées à la durabilité dans la définition de solutions pour la gestion des locaux des ministères. Pour ce faire, nous examinons les plans et les priorités des localités, tout en étudiant les autres objectifs de la politique fédérale, les besoins des clients et les questions de coûts. De plus, nous continuons de mettre l'accent sur les avantages de l'écologisation des immeubles : réduction des frais d'énergie, amélioration de la qualité de l'air et diminution des incidences sur le réchauffement de la planète.

Nous avons accompli des progrès considérables dans le cadre du Gouvernement en direct. En voici des exemples :

- les ministères et les organismes clients ont désormais accès en direct à l'ensemble des politiques du Bureau de l'évaluateur en chef du Canada.

Depuis 1995-1996, notre budget d'immobilisations n'est pas protégé contre l'inflation et est désormais financé pour assurer un taux de recapitalisation de 3,3 % de notre parc immobilier chaque année. Cela a pour effet d'accroître la pression qui s'exerce sur les budgets de fonctionnement et d'entretien et sur l'ensemble des coûts de réinvestissement. En 2002-2003, nous avons enregistré un taux de recapitalisation de 3,1 %, par rapport à un objectif de 3,3 %.

Développement durable : pour permettre au gouvernement fédéral de s'acquitter des engagements pris par le Canada dans le cadre du Protocole de Kyoto, nous avons décidé de jouer un rôle prépondérant dans la réduction des rejets de gaz à effet de serre dans nos opérations et dans nos activités, dans le cadre de l'initiative « de l'ordre dans la grande maison fédérale ». Nous avons créé un cadre solide de gestion de l'environnement et établi des objectifs concrets qui permettront de recourir à des processus plus économes d'énergie, à des technologies de bâtiment plus innovantes et à de meilleurs systèmes de gestion du parc automobile.

Au cours de l'exercice financier écoulé, nous avons accompli des progrès dans la réalisation de 23 objectifs se rapportant aux biens immobiliers de la Stratégie du développement durable de TPSGC. Nous avons atteint huit cibles et la plupart des autres cibles progressent selon l'échéancier. Une attention particulière sera toutefois portée sur deux cibles à haut risque, soit les plans de gestion de l'amiante et la formation en environnement. Pour respecter ces engagements, qui obligent à adopter des mesures correctives, on a élaboré des plans de rétablissement, que l'on met actuellement en œuvre.

TPSGC a accompli des progrès dans le secteur de l'économie de l'eau, de la réduction des déchets et des rejets de gaz à effet de serre. Il a également fait preuve de leadership dans la préparation et la mise en œuvre des plans de mesures d'urgence environnementales. Le lecteur trouvera de plus amples détails à l'Annexe A – Rapport consolidé et dans le *Rapport sur le rendement en matière de développement durable de TPSGC* (<http://www.tpsgc.gc.ca/sd-env/text/performance-report-f.html>).

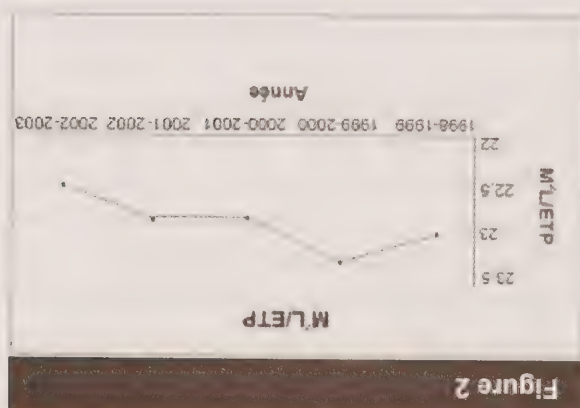
Résultat planifié : offrir les conseils immobiliers stratégiques et spécialisés et les services à valeur ajoutée dont les ministères et les organismes clients ont besoin pour offrir des programmes et des services au grand public canadien

Efficience des projets : pour répondre aux préoccupations des clients, nous visons à améliorer de 10 % le nombre de projets réalisés dans le respect des délais et des budgets. En 2002-2003, nous avons enregistré nos premiers progrès dans la ponctualité des projets, après avoir accusé une baisse pendant quatre ans, en améliorant cet indice de 3 % sur l'exercice financier précédent. Nous avons toutefois constaté une baisse de 6 % du nombre de projets réalisés dans le respect des budgets. Les changements apportés par les clients et d'autres facteurs externes (par exemple les conditions sur les lieux ou les demandes des organismes de réglementation) ont été

Résultat planifié : efficacité et efficience de la gestion des locaux et des services connexes, qui permettent d'offrir au gouvernement du Canada des milieux de travail sécuritaires, sains, productifs et écologiques

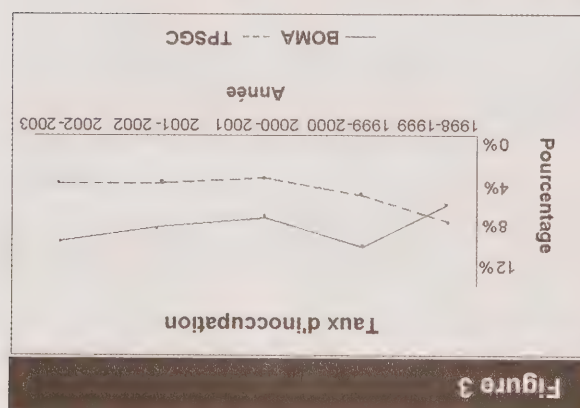
Utilisation des locaux : nous surveillons trois

indicateurs pour connaître l'efficacité et l'efficience de la gestion des locaux. La superficie louable en mètres carrés (m^2) par équivalent à temps plein (ETP) a diminué de 1,7 % (comme l'indique la figure 2), alors que les frais de location par m^2 et par ETP ont augmenté légèrement, soit de 3,4 % et de 1,7 % respectivement. Ces indicateurs révèlent que, bien que le coût global des locaux ait augmenté légèrement, l'utilisation des locaux s'est par contre améliorée. En optimisant l'utilisation des locaux, nous avons pu compenser partiellement l'augmentation du coût des locaux.



Taux de vacance : le taux de vacance à

l'échelle nationale pour le parc de locaux à bureaux appartenant à l'État est demeuré faible, à 3,7 % pour 2002-2003, conformément à notre objectif de 4 % ou moins. L'efficacité de la gestion de notre portefeuille et notamment l'expansion des programmes du gouvernement et l'aliénation des édifices excédentaires ont permis de maintenir des taux de vacance faibles. Pour 2002-2003, le taux de vacance de TPSGC a été nettement inférieur au taux de référence de 9 % de la Building Owners and Managers Association (BOMA) pour les immeubles de bureaux (voir la figure 3).



Réinvestissement en immobilisations : notre stratégie d'investissement nationale (SIN) précise qu'il est nécessaire de préserver la valeur du portefeuille des locaux à bureaux et à vocation commune appartenant à l'État en recapitalisant chaque année 4 % du parc immobilier. Nous devons ainsi pouvoir rénover ou remplacer l'ensemble du portefeuille tous les 25 ans, ce qui est conforme à la durée économique moyenne des principaux systèmes de bâtiments et ce qui devrait nous permettre de maintenir un milieu de travail sûr, sain et productif.

Aperçu du rendement

Les SI ont respecté rigoureusement ou largement la plupart de leurs attentes et objectifs de rendement pour l'exercice financier 2002-2003.

Au cours de l'exercice financier écoulé, nous avons relevé plusieurs défis. Nous avons notamment amélioré et perfectionné la prestation des services, renouvelé notre parc immobilier et nos systèmes de gestion et de technologie de l'information et répondu à nos besoins en ressources humaines. Nous avons géré notre portefeuille immobilier tout en participant à la réalisation des objectifs du gouvernement en matière de viabilité. Nous avons veillé à optimiser nos ressources financières, tout en tenant compte de l'évolution rapide du marché immobilier, du vieillissement de notre parc immobilier et de la hausse de la demande de locaux des clients.

Nous avons continué de miser sur l'amélioration de notre rapport qualité-prix offert aux clients, sur l'écologisation des opérations du gouvernement, sur l'amélioration de la capacité de prestation de services grâce aux partenariats et sur les mesures à prendre pour assurer l'efficacité de la régie des biens immobiliers du gouvernement. Voici les faits saillants de l'exercice financier :

- Affaires indiennes et du Nord Canada a attribué un prix à l'équipe de service à la clientèle pour la ponctualité et l'efficacité de la fourniture des locaux dans le cadre de l'aménagement de l'édifice Montclair, à Gatineau au Québec.
- Un sondage national a été effectué auprès de plus de 32 000 occupants d'immeubles, en faisant appel à un système d'entrevues téléphoniques assisté par ordinateur, qui a permis d'économiser environ 500 000 feuilles de papier.
- Le partenariat réunissant les SI et Brookfield LePage Johnson Controls a permis de constater une amélioration des services offerts et de l'innovation, selon les cotes élevées de satisfaction des clients et grâce à un rendement établi d'après les résultats, plutôt que d'après les processus.
- Nous avons fait l'acquisition stratégique de locaux dans un souci d'économie, en profitant de la conjoncture du marché dans la Région de la capitale nationale (RCN), pour répondre aux impératifs en ce qui a trait à la croissance prévue de la fonction publique et au renouvellement du parc immobilier.

Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par les Services immobiliers. Les données de rendement présentées dans ce rapport sont établies d'après l'examen des données immobilières des SI en date du 31 mars 2003.

Dans le tableau ci-après, nous présentons les dépenses planifiées, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur d'activité pour 2002-2003, de même qu'une explication sur les principaux écarts.

Dépenses nettes 2002-2003			
(en millions de dollars)			
	Dépenses	Autorisations	Dépenses
	prévues	totales	réelles
GAMME DE SERVICES DES LOCAUX ET BIENS			
FÉDÉRAUX			
• Crédits de fonctionnement, en capital, de subventions et contributions et législatifs	1 971,6	2 286,8	2 187,7
Dépenses brutes			
Moins : Recettes disponibles	259,6	436,5	432,4
Dépenses nettes	1 712,0	1 850,3	1 755,3
GAMME DE SERVICES DES SERVICES			
• Fonds renouvelable des Services immobiliers			
Dépenses brutes	776,4	776,4	826,6
Moins : Recettes disponibles			
Ressources nettes (fournies) utilisées	776,4	776,4	826,6
• Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers			
Dépenses brutes	3,8	3,8	5,6
Moins : Recettes disponibles	20,4	20,4	17,9
Ressources nettes (fournies) utilisées	(16,6)	(16,6)	(12,3)
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	1 695,4	1 833,7	1 743,0
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	4 530	4 530	4 834

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

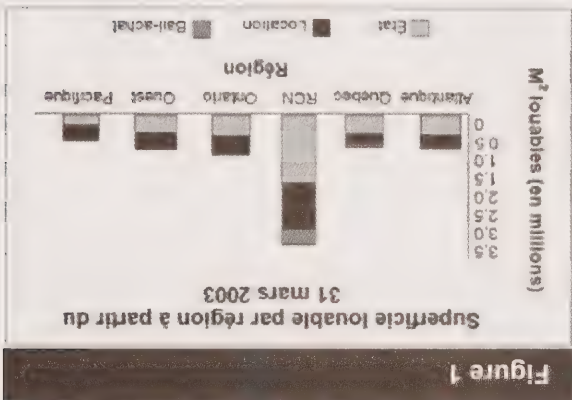
L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est essentiellement attribuable à des délais dans la réalisation de certains projets qui ont été causés par des incertitudes dans les contrats et la prestation des services ainsi que la remise annuelle au Fonds du revenu consolidé pour les avantages sociaux reliés à l'affectation contrôlée séparément.

Description

Le secteur des Services immobiliers (SI) assure le leadership et la régie des biens immobiliers du gouvernement fédéral, à titre de gardien des immeubles de bureaux et des installations à vocation commune, des laboratoires, des différents ouvrages de génie public (par exemple les ponts et les barrages) et de sites historiques nationaux comme la Cité parlementaire et les biens immobiliers à valeur patrimoniale appartenant au gouvernement fédéral partout au Canada. Nous apportons une valeur ajoutée au gouvernement en participant à la protection des

édifices fédéraux à valeur patrimoniale du pays, en exerçant un leadership dans le domaine du développement durable, en respectant une politique de bon voisinage et en faisant la promotion de l'accessibilité pour les personnes handicapées.

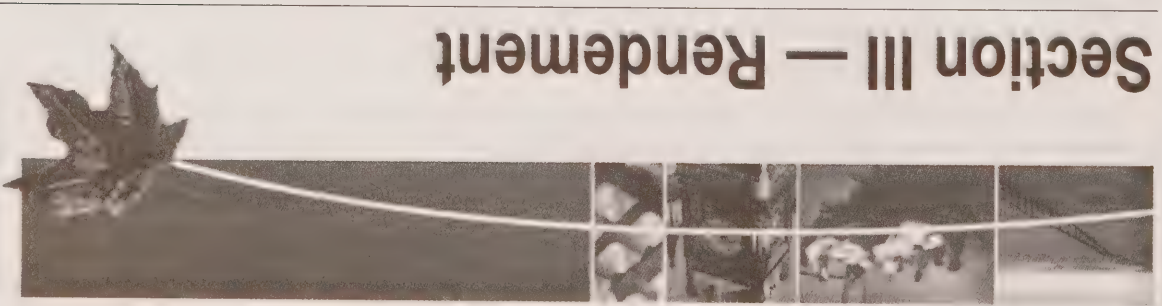
Les SI comptent deux sous-secteurs d'activité : la gestion des locaux et les avoirs et les services. Nous gérons des locaux à bureaux pour le gouvernement fédéral, dont l'acquisition, l'exploitation, l'entretien, la construction, la réparation et l'aliénation de biens immobiliers fédéraux. La figure 1 indique la répartition de notre parc immobilier entre les différentes régions. Nous offrons également des conseils spécialisés et des services professionnels et techniques (dont l'architecture, le génie, le développement durable, l'immobilier et la gestion des biens et des installations) aux ministères et aux organismes.



- Faits et chiffres**
- TPSGC fournit des environnements de travail à près de 205 000 fonctionnaires fédéraux dans 100 ministères et organismes dans quelque 2 500 villes partout au Canada.
 - Nous sommes les gardiens de biens immobiliers fédéraux représentant 7 milliards de dollars.
 - TPSGC gère une superficie louable de 6,4 millions de mètres carrés, dont 3,4 millions appartiennent à l'Etat, 2,5 millions sont loués à bail et 0,5 million est en location-acquisition.
 - Nous avons fait l'acquisition de quatre grands immeubles de bureaux pendant l'exercice financier visé par ce rapport (pour une valeur globale de 209,5 millions de dollars).

Les SI assument également, pour le compte du gouvernement du Canada, la responsabilité du programme de paiements en remplacement d'impôts (PERI). Le programme des PERI permet de verser, aux autorités taxatrices au Canada, des paiements comparables aux impôts fonciers pour les biens immobiliers fédéraux. Pour l'exercice financier visé par ce rapport, ces paiements, versés à 1 700 autorités taxatrices, se sont élevés à 407,5 millions de dollars.

Section III — Rendement



Dans la présente section, nous exposons le rendement de chaque secteur d'activité. Nous présentons une brève description des responsabilités et un sommaire des dépenses de chaque secteur. Nous donnons également un aperçu du rendement et rendons compte des résultats planifiés qui ont été indiqués dans notre *Rapport sur les plans et les priorités* pour 2002-2003.

Programme des services gouvernementaux

Services immobiliers

Objectif

Offrir aux clients un large éventail de services immobiliers, dont des solutions innovantes et des conseils stratégiques et spécialisés, et apporter notre concours aux priorités des politiques qui permettent au gouvernement du Canada de réaliser des programmes pour les Canadiens et les Canadiennes.

Renvois aux pages du rapport	Résultats	Priorités
15	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons continué d'améliorer l'utilisation de la superficie de nos immeubles et de nos bureaux (en réalisant un gain de 1,7 % rien que cette année). 	Optimiser l'utilisation des deniers publics.
24	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons enrichi nos services d'approvisionnement en direct pour permettre à la clientèle fédérale, provinciale et municipale de commander électroniquement des voitures et des camions; on a ainsi acheté 4 700 véhicules de base en 2002-2003. 	
30	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons établi 222 millions de paiements, dont 150 millions ont été effectués grâce au dépôt direct et avons évité des frais de 79,4 millions de dollars en éliminant l'affranchissement et l'imprimerie de ces effets de paiement et en réduisant les frais de gestion bancaire des paiements électroniques. 	
37	<ul style="list-style-type: none"> • La charge de travail de la Rémunération de la fonction publique a augmenté de 21 % depuis 1997, sans accroissement parallèle de personnes-ressources. 	

Priorités Résultats Renvois aux pages du rapport				
<p>Améliorer nos services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons appuyé 25 projets pangouvernementaux par le biais de nos services spécialisés d'expert-conseil et de vérification. 	<p>Les ministères et organismes clients ont un meilleur accès à des renseignements sur les locaux et les fournitures par de nouveaux sites Web mis à leur disposition.</p> <ul style="list-style-type: none"> Nous avons mis en place le « Bouton d'achat » du receveur général qui permet aux ministères d'accepter plus facilement les paiements électroniques par carte de crédit. Nous avons mis au point un site Web pour les relevés de prestations de la fonction publique, ce qui permettra aux employés d'avoir facilement accès à leur dossier. 	<p>Promouvoir et faciliter le gouvernement électronique.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le programme de la Chaîne d'approvisionnement électronique a généré une augmentation importante de la valeur des commandes d'achats électroniques en 2002-2003. Nous avons branché plus de 100 ministères et organismes à l'infrastructure de la Voie de communication protégée. Nous avons veillé à ce que le Site du Canada soit accessible au grand public dans 99,99% des cas, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. Nous avons créé un nouveau Service d'infolangage qui permet aux organismes gouvernementaux de mieux respecter leurs objectifs en matière de Gouvernement en direct. 	<p>Devenir un organisme de choix.</p> <ul style="list-style-type: none"> Nous avons investi dans le perfectionnement de nos employés et avons lancé l'« Année de l'apprentissage en ligne de TPSGC » pour encourager les employés à prendre connaissance en direct des nouvelles perspectives d'apprentissage qui leur sont offertes. Nous avons promu davantage les valeurs et l'éthique communes. Le deuxième sondage réalisé en 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux a révélé que l'environnement de travail s'est amélioré.
<p>48</p>	<p>18, 25</p> <p>31</p> <p>36</p>	<p>23</p> <p>42</p> <p>44</p> <p>56</p>	<p>19, 27, 44, 52, 57, 63, 74</p> <p>50, 74</p> <p>63</p>	

avec le président du Conseil du Trésor et Communications Canada, TPSSGC a participé à un examen du Conseil du Trésor des programmes de commandes et de publicité, qui a donné lieu à la publication, en décembre 2002, de changements importants, visant à renforcer la gestion de ce programme et à en améliorer la valeur pour les Canadiens et les Canadiennes. Le Programme de commandes remanité est maintenant fondé sur quatre principes clés : l'optimisation des ressources, la régie, la souplesse et la transparence.

Sommaire du rendement

Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités* pour 2002-2003, nous avons établi cinq priorités essentielles :

- améliorer la contribution que nous apportons au gouvernement et au grand public canadien;
- améliorer nos services;
- promouvoir et faciliter le gouvernement électronique;
- devenir un organisme de choix;
- optimiser l'utilisation des deniers publics.

Le tableau ci-dessous est structuré en fonction des priorités du Ministère. Il met en évidence certains résultats liés à chaque priorité et comporte des renvois aux pages dans lesquelles on peut trouver de plus amples renseignements dans le présent rapport.

Priorités		Résultats	Renvois aux pages du rapport
Améliorer notre contribution apportée au gouvernement et au grand public canadien.	• Nous avons continué de gérer le plan à long terme pour les édifices du Parlement et le projet de rénovation de 52 millions de dollars pour la Bibliothèque du Parlement.	19, 80	16, 27, 71, 72
	• Nous avons écologisé davantage nos opérations et assuré la viabilité de nos immeubles et de nos activités.	24	
	• Nous avons collaboré avec Santé Canada à l'achat de doses suffisantes de vaccins antivarioliques afin de protéger les Canadiens en cas d'attentat bioterroriste.	24	
	• Nous avons collaboré en priorité avec le ministère de la Défense nationale pour nous assurer que nos soldats ont les fournitures nécessaires pour permettre au Canada de s'acquitter de ses obligations en Afghanistan et ailleurs dans le monde.	24	

Les mécanismes de financement, les modèles de ressources, les systèmes d'information et une meilleure intégration des méthodes de gestion constituent notamment les points à améliorer. Ces points représentaient, pour l'organisme, des défis de taille, que nous continuons de relever.

Par exemple, nous tâchons d'adopter une méthode plus rigoureuse et mieux intégrée pour gérer les risques. L'évaluation de la capacité a permis de confirmer qu'il existe un certain nombre de systèmes et de pratiques de gestion des risques à l'échelle des secteurs d'activité; dans le présent rapport, il est d'ailleurs question de certains de ces systèmes et de certaines de ces pratiques. Toutefois, l'évaluation a également permis de constater qu'il fallait améliorer les méthodes de gestion des risques à l'échelle ministérielle. Voilà pourquoi, à l'heure actuelle, nous élaborons un profil des risques ministériels afin de définir plus précisément les risques qui pourraient avoir des répercussions considérables sur la réalisation des objectifs opérationnels. Nous établirons des liens entre les travaux relatifs à la gestion des risques et les améliorations que nous prévoyons apporter à l'intégration de l'information sur le rendement, dans le cadre d'un effort global visant à améliorer l'information dont nous disposons pour prendre des décisions.

Le Ministère s'engage à développer sa capacité dans la gestion intégrée des risques et dans d'autres secteurs critiques. Nous savons aussi qu'en définitive, le succès que nous remporterons pour nous acquitter de nos engagements dépendra des membres du personnel de TPSCG. La gestion d'un effectif important et varié de plus de 13 000 personnes, dans des secteurs de spécialisation aussi variés que le génie et l'architecture, la rémunération, la traduction et l'expertise-conseil en gestion, représente une tâche colossale. De plus, le vieillissement de cet effectif et le nombre sans cesse croissant de départs à la retraite prévus au cours des cinq prochaines années amplifient les difficultés de ce travail. De plus, bien que les résultats du sondage auprès des fonctionnaires fédéraux en 2002 ait été meilleur que ceux du sondage de 1999, on a constaté que trois secteurs comportaient des difficultés, à savoir l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, le harcèlement et la discrimination, ainsi que la transparence des processus de sélection et de classification. Nous avons élaboré un plan d'action pour mettre l'accent sur ces secteurs et pour établir des liens avec les autres objectifs et initiatives du Ministère, par exemple l'initiative se rapportant au règlement prospectif des conflits et les initiatives de réforme de la classification et de la dotation.

Enfin, nous avons continué, en 2002-2003, de nous pencher sur les risques et les difficultés attribuables à des facteurs imprévus, par exemple ceux que le Ministère a dû affronter dans les demandes de renseignements sur les contrats de commandite. Une vérification ministérielle interne a permis de constater qu'on avait commis certaines irrégularités contractuelles dans ce programme en 2000, et le ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a demandé au vérificateur général de passer en revue certains contrats. Le rapport déposé par le vérificateur général en mai 2002 et, par la suite, l'examen du Comité permanent de la Chambre des communes sur les comptes publics ont donné à ce dossier une ampleur nationale. Bien que la responsabilité du Programme de commandites ait été confiée à Communications Canada en septembre 2001, TPSCG a gardé la responsabilité de la passation des contrats. En collaboration

Contexte du rendement

En 2002-2003, le Ministère a procédé à un certain nombre d'examens, dont certains ont été déterminés par des facteurs externes alors que d'autres mettaient l'accent sur des considérations internes. Pour ce qui est des facteurs externes, nous avons mis sur pied un groupe de travail visant à étudier les obstacles à la prestation des services. Les recommandations du groupe de travail ont donné lieu à une importante restructuration du Ministère. En novembre 2002, on a créé la nouvelle Direction générale des opérations pour fournir les services de gestion immobilière, de passation de marchés, de télécommunications et d'informatique. On a aussi créé des directions générales de programme dans ces secteurs pour promouvoir l'innovation opérationnelle et la gestion des politiques et des stratégies. La nouvelle Direction générale de la politique et de l'infrastructure ministérielle réunit différents services internes gérés auparavant par d'autres directions générales. Compte tenu de l'envergure de la restructuration, la Direction s'est penchée plus attentivement sur les problèmes de gestion du changement au cours de l'exercice financier écoulé.

À titre de prestataire de services communs et de régisseur des fonds publics, TPSCG doit continuer de répondre aux besoins et aux attentes de ses clients dans le contexte des ressources disponibles et de l'optimisation des ressources financières. Voilà pourquoi nous avons évalué, en 2002-2003, notre capacité financière à soutenir la réalisation de nos opérations. Cette évaluation a permis de confirmer que le Ministère doit répondre à des impératifs importants en ressources, liés essentiellement à l'accroissement des attentes des clients, au besoin croissant du gouvernement et à la nécessité de remplacer une infrastructure ministérielle vieillissante, en particulier dans le secteur de l'informatique. Sans ressources suffisantes, certains services du Ministère courent un risque plus important de pannes de système, d'interruptions des services ou de mécontentement des clients.

TPSCG continue de collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour résoudre les problèmes de ressources, surtout dans le contexte de l'examen des dépenses et de la gestion qui se déroule à l'heure actuelle dans le cadre des engagements adoptés par le gouvernement dans le Budget de 2003. L'objectif de ces examens consiste à nous assurer que nos programmes sont non seulement pertinents et efficaces, mais aussi abordables. Nous devons faire état des décisions découlant de ces examens dans notre *Rapport sur les plans et les priorités* pour 2004-2005. Ces décisions devraient également nous permettre d'orienter l'examen de la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation du Ministère, dont il est question sous la rubrique consacrée à la structure de nos secteurs d'activité.

En plus de la situation de nos ressources, nous avons évalué la capacité de gestion du Ministère dans le cadre de l'initiative de la fonction de contrôleur moderne. Cette évaluation, achevée en juillet 2002, a permis de constater que le Ministère est considéré comme un solide régisseur des ressources publiques, que la fonction de vérification est saine et exécutée avec professionnalisme et que notre programme de valeurs et d'éthique est bien accueilli. Or, cette évaluation a aussi permis de constater qu'il fallait apporter des améliorations pour prendre de meilleures décisions.

de réaliser et les moyens grâce auxquels nous évaluons le rendement par rapport à ces résultats. De plus, l'examen comprendra le développement d'un cadre logique qui illustre la relation entre les résultats stratégiques du Ministère, les résultats intermédiaires, les extrants et les activités. Notre but consiste à améliorer continuellement nos méthodes de gestion afin que nous puissions planifier et produire des résultats de façon plus claire et transparente.

Dépenses

Le tableau ci-après fait état des dépenses planifiées, du total des autorisations, des dépenses réelles et des équivalents à temps plein du Ministère pour 2003-2003, en plus de comprendre une explication sur les principaux écarts.

Dépenses nettes 2002-2003												
(en millions de dollars)												
PROGRAMME DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX												
Dépenses	Autorisations	Dépenses	Dépenses réelles	• Crédits de fonctionnement, en capital, de subventions et contributions et législatifs	Dépenses brutes	2 692,7	3 260,0	3 153,3				
					Moins : Recettes disponibles	456,6	720,3	715,9				
					Dépenses nettes	2 237,1	2 539,8	2 437,4				
					• Autorisations relatives aux fonds renouvelables	Dépenses brutes	1 274,7	1 274,7	1 362,7			
						Moins : Recettes disponibles	1 288,6	1 288,5	1 377,2			
						Ressources nettes (fournies) utilisées	(13,9)	(13,8)	(14,5)			
					TOTAL DU MINISTÈRE					2 223,3	2 526,0	2 422,9
					ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN					12 454	12 454	13 270

Les chiffres étant arrondis, peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note : (1) Les responsabilités de "Queens Quay West Land Corporation (QWLC)", dans le cadre du programme des Sociétés d'Etat, ainsi que les responsabilités du Groupe de mise en oeuvre des initiatives ministérielles ont été transférées à Transport Canada à compter du 1er avril 2002 et doivent être rapportées par Transport Canada à même leur rapport ministériel sur le rendement.

L'écart entre les dépenses prévues et les autorisations totales s'explique essentiellement par le financement supplémentaire qui nous a été attribué pour différentes initiatives du Gouvernement en direct, pour la gestion des locaux dans l'ensemble du gouvernement, pour les conventions collectives et pour l'acquisition du campus Skyline. La diminution des dépenses réelles par rapport aux autorisations totales résulte de retards saisonniers et de délais dans l'exécution de certains projets, de même que la remise annuelle au Fonds du revenu consolidé pour les avantages sociaux reliés à l'affectation contrôlée séparément. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter l'aperçu du rendement financier à l'Annexe B.

En outre, TPSCG joue un rôle prépondérant dans la réalisation de l'infrastructure de gestion et de technologie de l'information du gouvernement. Nous fournissons un large éventail de services, soit aussi bien la paye et la pension de la fonction publique que les télécommunications, l'expertise-conseil en gestion et la vérification, ainsi que des services de traduction.

De par la nature même de ces activités, nous offrons aux Canadiens et aux Canadiennes un panorama unique sur la manière dont les fonds des contribuables sont dépensés. Et, bien que des facteurs comme le nombre d'opérations de passation de marché que nous traitons et la superficie que nous gérons soient des éléments essentiels de notre mission, nos activités comportent des enjeux encore plus importants. Notre rôle à titre de prestataire de services communs nous oblige à offrir des services de qualité supérieure, tout en préservant les valeurs de circonspection, de probité et de transparence. Il ne s'agit pas d'une sinécure dans un environnement dans lequel les clients exigent des services à la fois plus rapides et moins chers, mais aussi dans lequel le grand public s'attend à ce que nous respections les règles. Ce sont précisément à la fois les *activités* que nous exerçons et les *méthodes* de travail que nous appliquons qui nous permettent de mériter la confiance du grand public canadien dans l'intégrité du gouvernement.

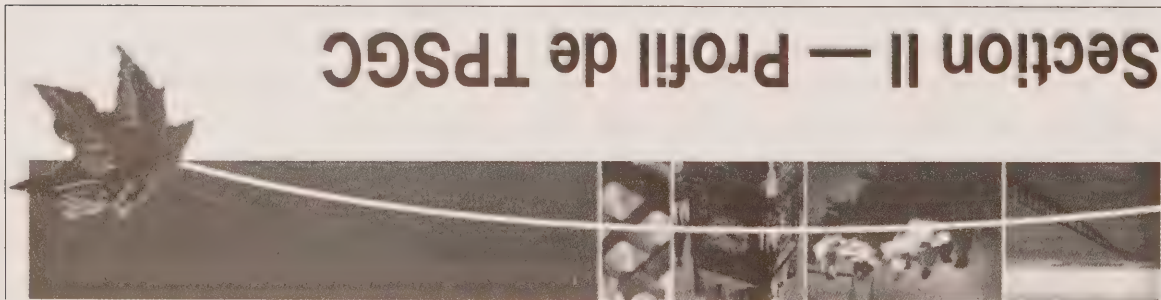
Structure des secteurs d'activité

Le Ministère gère ses principales activités dans le cadre du Programme des services gouvernementaux. Voici nos huit secteurs d'activité :

- Services immobiliers;
- Service des approvisionnements;
- Receveur général;
- Rémunération de la fonction publique;
- Services communs de télécommunications et d'informatique;
- Conseils et Vérification Canada;
- Bureau de la traduction;
- Soutien opérationnel.

Les sept premiers secteurs d'activité visent à répondre aux besoins des clients du gouvernement, ainsi que des Canadiens et des Canadiennes. Le secteur du Soutien opérationnel offre des services de soutien à nos autres secteurs d'activité. Dans chaque cas, nos efforts sont déterminés par un objectif du secteur d'activité, qui est appuyé par une série de résultats planifiés. C'est pourquoi nous présentons, dans la section 3 de ce rapport, des renseignements sur le rendement en fonction de l'objectif des secteurs d'activité et des résultats précis qu'ils prévoyaient de réaliser.

L'an prochain, nous reconsidérerons la structure de nos secteurs d'activité dans le cadre d'un examen planifié de notre Structure de planification, de rapport et de responsabilisation. Cet examen nous permettra, entre autres, de confirmer les résultats stratégiques que le Ministère tâche



Section II — Profil de TPSCG

La présente section fait état de l'objectif de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSCG) et renferme un aperçu de nos opérations, ainsi que le sommaire des dépenses de 2002-2003. En outre, nous présentons le résumé du contexte de nos activités, de nos priorités et de notre rendement pour l'exercice financier écoulé.

Notre objectif

TPSCG offre au gouvernement des services communs axés sur la clientèle, en optimisant l'utilisation des deniers publics. Nous offrons des solutions innovantes à nos clients, tout en respectant les valeurs de circonspection, de probité et de transparence.

En mettant l'accent sur les activités dans lesquelles nous excellons – soit offrir des services efficaces dans un cadre déterminé par les valeurs – nous aidons les ministères à se consacrer à leur vocation : produire des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes.

TPSCG en bref

TPSCG offre des services communs à une centaine de ministères et d'organismes fédéraux dans l'ensemble du pays. Nous gérons les locaux de quelque 205 000 fonctionnaires et parlementaires partout au Canada, de même que plus de six millions de mètres carrés de superficie dans quelque 2 500 établissements. Nous sommes l'organisme d'achat le plus important du Canada, puisque nous administrons plus de 60 000 documents

contractuels dont la valeur est supérieure à 1,4 milliards de dollars. Nous tenons les comptes du Canada et exerçons les activités de gestion bancaire et de débours du gouvernement fédéral, qui totalisent près de 1,3 billion de dollars par an. Nos centres de données sont comparables, en importance, à ceux des plus grandes banques canadiennes; en outre, nous adressons chaque année aux Canadiens et aux Canadiennes environ 222 millions de paiements, dont environ 68 % grâce à l'électronique.

Faits et chiffres

- TPSCG a un budget annuel de plus de 4 milliards de dollars.
- Nous avons des effectifs de l'ordre de 13 000 employés dans la Région de la capitale nationale et dans cinq régions.
- Nous gérons des immeubles dans 2 500 villes partout au Canada.

Section I — Message du ministre



Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est un ministère essentiel du gouvernement du Canada, puisqu'il offre un large éventail de « services communs » à plus de 100 ministères et organismes fédéraux. Dans l'ensemble, nous traitons chaque année environ 60 000 opérations de passation de marché dont la valeur est supérieure à 11 milliards de dollars.

À cause de la notoriété et de l'envergure de nos activités, nous sommes soumis à un examen plus attentif du grand public et du Bureau du vérificateur général; cet examen vise à défendre les intérêts des contribuables. Bien qu'on ait parfois l'impression de vivre dans un aquarium, nous sommes sensibles à l'intérêt attentif qui nous est porté. En outre, j'espère que cela nous incite, mes collègues et moi-même, à adopter des normes toujours plus rigoureuses, dans notre connaissance du marché, dans la compréhension des exigences détaillées de nos clients, dans la planification de nos besoins immédiats et à long terme, dans l'exécution de notre plan d'affaires, et dans nos rapports avec le secteur privé.

La confiance des différents citoyens à l'endroit des institutions publiques et des processus de l'État est au cœur même de la démocratie. De plus, les membres du personnel de ce ministère sont les gardiens d'une part importante de cette confiance, dans le cadre de leurs activités et de leurs méthodes de travail.

Dans nos activités d'achat et de gestion pour l'État, qu'il s'agisse de trombones ou de véhicules automobiles, de services d'expertise-conseil, de tours de bureaux, de technologies de l'information ou d'hélicoptères militaires, nous devons faire preuve d'intégrité à chacune des étapes de nos opérations. Nous devons aussi, entre autres, être fiers de l'importance que nous consacrons, à l'interne, à l'éthique, à la vérification, à la mesure des résultats et aux comptes rendus.

Voilà pourquoi il est essentiel de bien travailler. Sinon, c'est l'image et le rendement du gouvernement qui en pâtiront.

Réservoirs.....	73
Fonction de contrôleur moderne.....	73
Grands projets de l'État.....	76
Autres formes de prestation de services.....	88

Annexe B — Rendement financier..... 89

Aperçu du rendement financier.....	89
Tableaux financiers :	

1 : Autorisations pour 2002-2003.....	91
2 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité.....	92

3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles.....	94
---	----

4 : Recettes par secteur d'activité.....	95
5 : Paiements législatifs par secteur d'activité.....	98

6 : Paiements de transfert par secteur d'activité.....	98
7 : Besoins en ressources par organisation et par secteur d'activité pour 2002-2003.....	99

8 : Projets d'immobilisations par secteur d'activité.....	100
9 : Prêts, investissements et avances.....	101

10 : Fonds renouvelable des Services immobiliers.....	102
11 : Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers.....	103

12 : Fonds renouvelable des services optionnels.....	104
13 : Fonds renouvelable des Services communs de télécommunications et d'informatique.....	105

14 : Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada.....	106
15 : Fonds renouvelable du Bureau de la traduction.....	107

16 : Fonds renouvelable de la Production de la défense.....	108
17 : Passif éventuel.....	108

Annexe C — Autres renseignements..... 109

Organigramme de TPSCG.....	109
Pour de plus amples renseignements.....	110

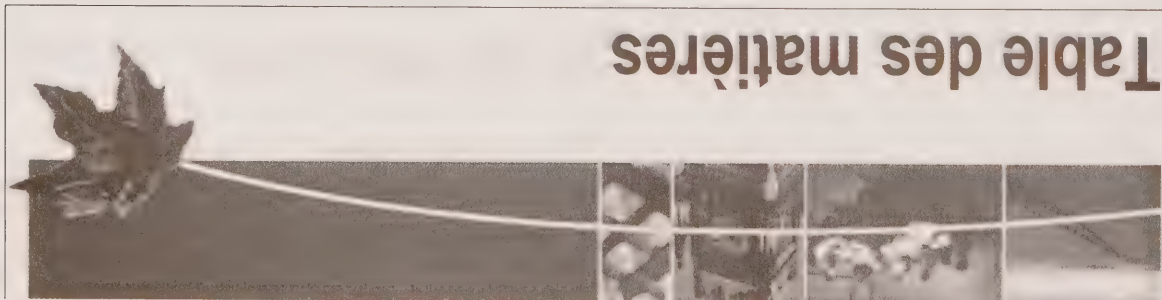


Table des matières

Section I — Message du ministre	1
---------------------------------------	---

Section II — Profil de TPSCGC.....

Notre objectif	3
TPSCGC en bref.....	3
Structure des secteurs d'activité.....	4
Dépenses.....	5
Contexte du rendement.....	6
Sommaire du rendement.....	8

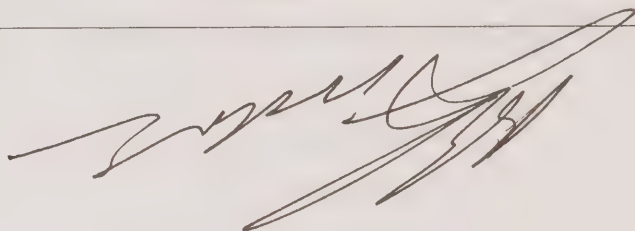
Section III —Rendement.....

Services immobiliers	11
Service des approvisionnements.....	21
Receveur général.....	28
Rémunération de la fonction publique	34
Services communs de télécommunications et d'informatique	40
Conseils et Vérification Canada	46
Bureau de la traduction	53
Soutien opérationnel	58

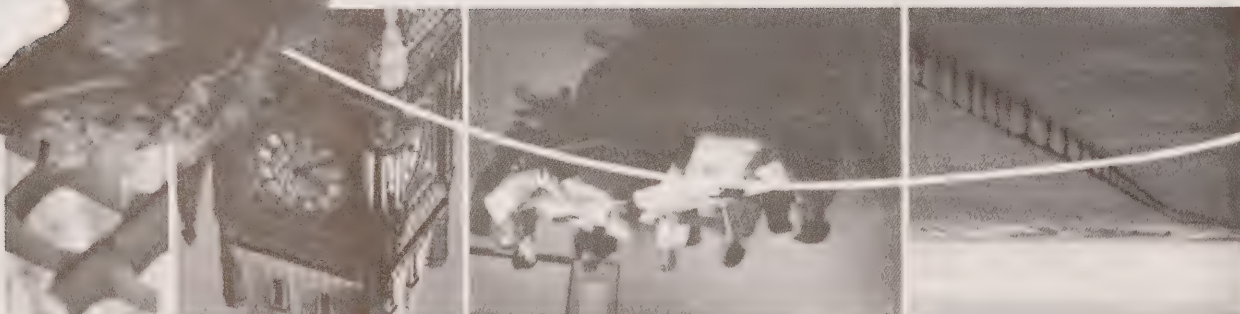
Annexe A — Rapport consolidé.....

Gouvernement en direct.....	67
Achats et marchés	69
Gestion du matériel	70
Développement durable	71

L'honorable Ralph Goodale, C.P.
Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada
Receveur général du Canada



Rapport ministériel sur le rendement pour la période terminée le 31 mars 2003



Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2003* : http://www.lbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-id_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corrobore par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.lbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@lbs-sct.gc.ca

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commentant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2003

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSCG
Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/68-2003
ISBN 0-660-62434-6





Travaux publics et Services gouvernementaux Canada Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2003



RCMP External Review Committee

Performance Report

For the period ending
March 31, 2003



Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2003

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/69-2003
ISBN 0-660-62435-4



Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document “Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada”. This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a “citizen focus” shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2003 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

RCMP External Review Committee

Performance Report

**For the period
ending on
March 31, 2003**

A handwritten signature in cursive script, reading "Wayne Easter", positioned above a horizontal line.

Hon. Wayne Easter, P.C., M.P.
Solicitor General of Canada

Contents

Part I :	The Chair's Message	1
Part II :	Context	2
Part III :	Performance	3
	Strategic Outcome 1	3
	Strategic Outcome 2	5

Appendices

- Appendix A - Financial Tables
- Appendix B - Other Information

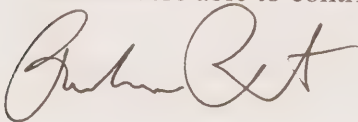
Part I: The Chair's Message

This is the *Performance Report* of the Royal Canadian Mounted Police External Review Committee for 2002-2003. In this report, you will get an overview of the work the Committee has accomplished during the course of the fiscal year and the extent to which the Committee has met its strategic objectives.

Created by Parliament through the *Royal Canadian Mounted Police Act*, the Committee is responsible for the civilian oversight of certain matters pertaining to labour relations within the RCMP. In fulfilling its legislative mandate, the Committee pursues two strategic objectives: to ensure the impartial review of cases and to promote information sharing.

During 2002-2003, the number of cases referred to the Committee has increased. Beyond the volume of cases, however, is the fact that very significant legal issues were aired before the Committee. Grievances regarding the payment of legal fees and instances of harassment were considered by the Committee during the year. In addition, some difficult disciplinary appeals were considered, including a complex case on the disclosure of confidential information by a member invoking a "whistleblowing" defence.

Recently, the RCMP has undertaken a review of the grievance process and the Committee has had discussions with various stakeholders, including management and staff representatives, on the implementation of these changes. Efficiencies are expected through an emphasis on early resolution of disputes and stricter time lines for both grievors and grievance respondents. At the RCMP's request, the Committee provided training to the adjudicators who will be part of this new process. I received much positive feedback on the contribution of the Committee to this training exercise and I am pleased that we were able to contribute to this evolving process.



Philippe Rabot
Chair

Part II: Context

The mandate of the RCMP External Review Committee is to ensure the civilian oversight of various labour relations issues within the RCMP. The Committee seeks to ensure the transparency and fairness of the disciplinary process and, in specific cases, the grievance process.

The Committee is independent and impartial: it is neither an advocate of RCMP members nor a representative of management. Reporting directly to Parliament through the Solicitor General, it is publicly accountable for its work in the same manner as other administrative tribunals and independent agencies of the Government of Canada.

In the case of the RCMP, management of labour relations is somewhat more complex than it may be in other settings because RCMP members are not unionized and terms of employment are not set out in a collective agreement. Many Treasury Board policies that apply to public servants also govern working conditions of RCMP members but, in addition, RCMP members are bound by requirements that are unique to the Force, such as a *Code of Conduct* that is set out in the *RCMP Regulations*.

Members of the RCMP can grieve decisions or actions that affect them personally. In certain cases, these grievances must be referred to the Committee before a final decision is taken by the Commissioner of the RCMP. Appeals of Adjudication Board decisions on disciplinary matters are also referred to the Committee for review prior to being adjudicated by the Commissioner. While he is not bound by the Committee's findings, the *RCMP Act* compels him to provide written reasons for his decision should he disagree with the Committee's findings and recommendations.

This impartial review mechanism aims to provide an unbiased and independent perspective on major issues that affect the quality of working relationships between RCMP management and its members. The Committee's primary objectives are to ensure that policies, and rules, are applied in a consistent, fair and logical manner across the country and over time.

There is a wide array of issues that the Committee may be called upon to address. In some instances, monetary considerations are involved, such as in the case of travel entitlements. However, many issues that come before the Committee involve non-monetary considerations that are nonetheless critically important to ensuring harmonious working relations. All of the Committee's findings are summarized in the quarterly *Communiqué*, available on the Internet at <http://www.erc-cee.gc.ca>.

Part III: Performance



Strategic outcome 1: Ensure an impartial review of cases

Strategic Outcome

The Committee's only line of business is to independently review certain cases referred by the RCMP Commissioner in accordance with the provisions of the *RCMP Act*. The key strategic outcome of the Committee is to ensure that this review of cases is done in an impartial manner that reflects the current state of the law and the factual circumstances of each case. This outcome is fundamental to fostering transparency and public confidence in the management of labour relations within the RCMP.

Key Partners

In pursuing its key objective, the Committee and its staff endeavour to keep abreast of all significant legal developments that are relevant to its work, in particular labour law and administrative law. Key partners in this regard are: colleagues in other independent government agencies and tribunals; other civilian oversight agencies; members of the bar involved in administrative and labour law issues.

Committee staff also maintain ongoing liaison with RCMP stakeholders. With respect to disciplinary appeals, staff meet periodically with Member Representatives and Appropriate Officer Representatives, who are lawyers acting respectively for members and for management in disciplinary proceedings. As for grievances, discussions and exchanges take place regularly with Staff Relations Representatives, who are elected by RCMP members to defend their interests.

Key Targets and Overall Results

A key target for this strategic outcome is to release findings and recommendations that are fair, well-reasoned and reflect the current state of the law on the matter. It can be somewhat difficult to assess the extent to which the Committee is succeeding in meeting these objectives. The fact that the Commissioner may or may not accept the Committee's findings and recommendations is not in itself a reflection of how well the Committee is performing. It is extremely rare that the Commissioner's decisions are subject to judicial review, providing even fewer opportunities for the Courts to comment upon the soundness of the Committee's findings and recommendations.

Of significant interest is the fact that parties before Adjudication Boards regularly refer to the findings and recommendations of the Committee in presenting their arguments in disciplinary cases. Indeed, Adjudication Boards often rely on the findings and recommendations of the Committee when setting out their reasons for decision in any disciplinary matter.

Finally, the Commissioner of the RCMP has acknowledged shortcomings in certain policies of the Force, as pointed out by the Committee, and taken corrective action on specific points. The development of a new policy on the duty to accommodate members with a disability, for instance, is illustrative of the deference afforded to Committee recommendations.

In terms of output, a total of 14 cases were pending before the Committee on April 1st 2002: four disciplinary cases and 10 grievances. These were cases referred to the Committee during the latter part of 2001-2002. They were all finalized in the early part of 2002-2003.

During the course of 2002-2003, 48 cases were referred to the Committee: five disciplinary matters, one case of administrative discharge and 42 grievances. Over the year, average processing time for grievances was of eight months. Disciplinary appeals and administrative discharge cases took, on average, less than eight months to finalize.

When possible, disciplinary appeals and administrative discharge cases are treated on a priority basis by the Committee, especially where the implications include possible termination of employment with the Force.

Program, resources and results linkages

The Committee's only line of business is the impartial review of cases. Most of the resources are allocated to the duties that are directly related to that function. Apart from research and writing, Committee staff members endeavour to keep their knowledge up to date by participating in conferences and in training workshops that address issues which are relevant to the Committee's work. This entails some travel, accommodation and registration costs.

In general, the Committee spends 90% of its time on case review. Committee Chair and staff wages amounted to \$516,504 for the year and operating expenses to \$172,644.

Management Practices

The Committee continues to work toward the full implementation of the modern comptrollership initiative. In collaboration with two comparable small agencies, the Committee completed an assessment of its modern management capacities and is now working on the development of an action plan with the help of outside experts. The plan will address the findings of the capacity assessment in such areas as integrated risk management; external reporting; operating information and management tools and techniques. The plan is expected to be finalized in 2003-2004 and will include an implementation schedule.

In the interim, certain measures have been adopted to allow the Committee to continue its focus on the impartial review of cases. This includes the adoption of a human resource plan that has led to key staffing action during the course of the year. This, in turn, has provided the Committee Chair with the level of support required to discharge his legislative mandate.



Strategic outcome 2: Promote exchanges of information

Strategic Outcome

Civilian oversight of the RCMP ensures public confidence in the management of the Force. In the context of labour relations, this is particularly important since the working conditions of RCMP members are not set out in a collective agreement and the public needs to have a high degree of confidence in the manner in which workplace disputes are addressed. For that reason, the dissemination of information to the public is an important objective.

Equally important is the exchange of information between members of the RCMP and the Committee. In pursuing this objective, the Committee seeks to ensure that members and management are aware of their rights and obligations. They must have current information on applicable policies and regulations, the relevant case law as well as on the findings and recommendations of the Committee on issues that may resurface from time to time.

Since its inception, the Committee has summarized its cases in a quarterly publication entitled *Communiqué*. This publication is sent out to all RCMP detachments and to various stakeholders in the area of labour relations and is available on the

Committee's Internet site: <http://www.erc-cee.gc.ca>. Our web site also offers tools for detailed searches of the Committee's findings and recommendations on any given subject.

Key Partners

In addition to the Commissioner and his key managers, the Committee works closely with Member Representatives and Appropriate Officer Representatives (on disciplinary issues) and with Staff Relations Representatives (on grievance issues). The Committee also maintains open lines of communication with regional managers and individual members, through means of publications, telecommunications, the Internet, and occasional site visits.

Key Targets and Overall Results

The key target in achieving this objective is to ensure a wide dissemination of information related to the work of the Committee, in a format that is readily accessible.

These resources are valuable for both members and management of the RCMP in dealing with ongoing labour issues. They are also used regularly by Staff Relations Representatives (who are elected by RCMP members and who provide advice and assistance on various work-related issues) as well as Member Representatives and Appropriate Officer Representatives, who are lawyers representing the parties in disciplinary and other specific cases.

In addition to these resources, Committee staff serve as points of contact to provide information to management and members of the RCMP in the areas of expertise of the Committee. This exchange of information contributes to a better understanding of the respective obligations of members and management of the Force which, in turn, can lead to early resolution of disputes.

In March 2003, in preparation for a new grievance process being launched in 2003-2004, the RCMP brought together all the adjudicators that will administer the grievances under new Commissioner's Standing Orders. At the request of the RCMP, Committee staff gave part of the training to the adjudicators and others who will be involved in the new grievance process. This was particularly beneficial in terms of ensuring a better understanding of the types of issues that are important to the Committee in its review of cases.

On a more strategic level, the Chairman of the Committee maintains liaison with the Commissioner and his staff on emerging issues of policy or law that relate to the Committee's mandate.

Program, resources and results linkages

Through *Communiqué*, the Committee has published summaries of all of its findings and recommendations. The publication also contains a summary of the Commissioner's decisions, and, where applicable, the Federal Court's judgments on the Commissioner's decisions. In addition to summaries of specific cases, articles written by Committee staff are occasionally published for information purposes. One such example during the year was an article entitled *Case Law on the Duty of Loyalty of Public Servants* summarized the status of the law in this important area.

Committee staff continued to participate in discussions with RCMP managers on emerging issues within the RCMP, including the new grievance process and a proposed policy on the duty to accommodate members with a disability. As was done in previous years, the Committee held an information session for newly appointed Staff Relations Representatives, to sensitize them to the work of the Committee and the procedures for the referral of grievances.

The Committee's *Annual Report* for 2001-2002, presented to Parliament in the Summer of 2002, offered a full review of the Committee's activities for that year.

Most of the expenditures that relate to information sharing are attributable to the quarterly publication of the *Communiqué*, to the annual report, and to the maintenance of the Internet site. In addition, the Chairman and the staff spend some of their time cultivating exchanges with partners either in person or by telephone or letter. The Committee estimates that staff spent about 10% of their time on this task, and that related operational expenditures amounted to roughly \$60,000.

Management Practices

A key management practice that has furthered the objective of information sharing has been a dynamic approach to monitoring the Committee's website, in keeping with the *Government on line* initiative. Committee publications are made available on the website at the same time as they are released in written format. Committee findings and recommendations are included in the database of cases, available for online searches, as soon as they are released. Finally, the Committee has done work to publish its 2002-2003 *Annual Report* on CD-ROM in the Summer of 2003, which will allow easier access to online resources.

APPENDIX A

Table 1 - Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority (thousands of dollars)				
		2002-2003		
Vote		Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
	RCMP External Review Committee - Case Review			
45	Operating Expenditures	832	899	822
	Capital Expenditures	-	-	-
	Grants and Contributions	-	-	-
(S)	Minister - Salary and motor car allowance	-	-	-
	Total Department	832	899	822

Table 2 - Comparison of Total Planned to Actual Spending

Departmental Planned versus Actual Spending (thousands of dollars)			
	2002-2003		
RCMP External Review Committee - Case review	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
FTEs	6	6	6
Operating	832	899	822
Capital	-	-	-
Grants and Contributions	-	-	-
Total Gross Expenditures	832	899	822
Less:	-	-	-
Respendable Revenues*	-	-	-
Total Net Expenditures	832	899	822
Other Revenues and Expenditures	-	-	-
Non-respendable Revenues **	-	-	-
Cost of services provided by other Departments	103	103	103
Net Cost of Program	935	1002	925

*Formerly "Revenues Credited to the Vote". In some cases, respendable revenues can also include the statutory item

"Expenditures pursuant to Section 29.1 (1) of the FAA."

**Formerly "Revenues Credited to the General Government Revenues" (GGR)

Table 3 - Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending (thousands of dollars)					
			2002-2003		
Case Review	Actual 2000-2001	Actual 2001-2002	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
RCMP External Review Committee	592	698	832	899	822
Total	592	698	832	899	822

APPENDIX B

Resource Person

Norman Sabourin
Executive Director and Senior Counsel
RCMP External Review Committee
P.O. Box 1159, Station B
Ottawa, Ontario
K1P 5R2

Telephone: (613) 990-1860
Fax: (613) 990-8969
Email: org@erc-cee.gc.ca
Internet: www.erc-cee.gc.ca

ANNEXE B

Personne-ressource

Norman Sabourin
Directeur exécutif et avocat principal
Comité externe d'examen de la GRC
C.P. 1159, Succ. B
Ottawa (Ontario)
K1P 5R2

Téléphone : (613) 990-1860
Télécopieur : (613) 990-8969
Courriel : org@erc-cee.gc.ca
Site Web : www.erc-cee.gc.ca

Tableau 3 - Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles (en milliers de dollars)					
					2002-2003
Examen des cas	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	Total des dépenses prévues	Autorisations totales	Total des dépenses réelles
Comité externe d'examen de la GRC	592	698	832	899	822
Total	592	698	832	899	822

Tableau 2 - Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues des ministères par opposition aux dépenses réelles (en milliers de dollars)			
2002-2003			
Comité externe d'examen de la GRC	Total des dépenses prévues	Autorisations totales	Total des dépenses réelles
ETP	6	6	6
Fonctionnement	832	899	822
Capital	-	-	-
Subventions et contributions	-	-	-
Total des dépenses brutes	832	899	822
Moins :	-	-	-
Recettes disponibles*			
Total des dépenses nettes	832	899	822
Autres recettes et dépenses	-	-	-
Recettes non disponibles**	-	-	-
Coût des service offerts par d'autres ministères	103	103	103
Coût net du programme	935	1002	925

* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses ». Parfois, les recettes pouvant être redépensées peuvent aussi inclure le poste législatif « Dépenses conformes au paragraphe 29.1(1) de la LGFP ».

** Anciennement « Recettes affectées au Trésor »

Tableau 1 - Sommaire des crédit approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)			
Crédit	2002-2003		
	Total des dépenses prévues	Autorisations totales	Total des dépenses réelles
Comité externe d'examen de la GRC			
- Examen des cas			
45	Dépenses de fonctionnement	832	899
	Dépense en capital	-	-
	Subventions et contributions	-	-
(S)	Ministre - traitement et allocation pour automobile	-	-
	Total pour le Comité	832	899
			822

sont affichées sur le site Web en même temps qu'elles sont diffusées en version papier. Dès leur publication, les conclusions et les recommandations du Comité sont versées dans la base de données sur les cas, qui peut faire l'objet de recherches en ligne. Enfin, le Comité a déployé des efforts pour publier son *Rapport annuel* 2002-2003 sur cédérom au cours de l'été de 2003, ce qui facilitera l'accès aux ressources disponibles en ligne.

formation a été particulièrement utile, car elle a permis de mieux faire comprendre les types de questions qui sont importants pour le Comité dans l'examen des cas.

À un niveau plus stratégique, le président du Comité assure la liaison avec le commissaire et les membres de son personnel sur les nouvelles questions touchant les politiques ou les dispositions législatives ayant trait au mandat du Comité.

Liens avec les programmes, les ressources et les résultats

Dans son *Communiqué*, le Comité publie des résumés de chacune de ses conclusions et recommandations. Cette publication contient également le résumé des décisions du commissaire et, le cas échéant, les jugements de la Cour fédérale sur les décisions du commissaire. Outre les résumés de cas précis, des articles rédigés par le personnel du Comité sont parfois publiés à des fins d'information. Par exemple, au cours de la dernière année, un article intitulé *Jurisprudence sur l'obligation de loyauté des fonctionnaires* a résumé l'état du droit dans ce domaine important.

Le personnel du Comité a continué de participer à des discussions avec des gestionnaires de la GRC sur des questions nouvelles touchant la Gendarmerie, notamment le nouveau processus de règlement des griefs et le projet de politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les membres handicapés. Comme par les années passées, le Comité a tenu une séance d'information pour sensibiliser les nouveaux représentants des relations fonctionnelles au travail du Comité et aux procédures relatives au renvoi des griefs.

Le *Rapport annuel* 2001-2002 du Comité, déposé au Parlement au cours de l'été de 2002, a présenté un examen complet des activités du Comité pour cette année financière.

Au chapitre de l'échange d'information, la plupart des dépenses découlent de la publication trimestrielle du *Communiqué*, du rapport annuel et de la mise à jour du site Internet du Comité. Par ailleurs, le président et le personnel du Comité consacrent une partie de leur temps à cultiver les échanges avec leurs partenaires, soit en personne, soit par téléphone ou par lettre. Le Comité estime que le personnel a consacré environ 10 % de son temps à cette tâche et que les dépenses de fonctionnement qu'elle entraîne se sont élevées à environ 60 000 \$.

Méthodes de gestion

Au nombre des méthodes de gestion clés qui ont permis de poursuivre l'échange d'information, mentionnons l'approche dynamique de surveillance du site Web du Comité, conformément à l'initiative *Gouvernement en direct*. Les publications du Comité

Depuis sa création, le Comité résume les cas dont il est saisi dans une publication trimestrielle intitulée *Communiqué*. Cette publication est expédiée à tous les détachements de la GRC et à divers intervenants dans le domaine des relations de travail, et il est possible de la consulter sur le site Web du Comité à l'adresse suivante : <http://www.erc-cee.gc.ca>. Ce site contient également des outils permettant d'effectuer des recherches détaillées sur les conclusions et les recommandations du Comité portant sur un sujet donné.

Principaux partenaires

Outre le commissaire et ses principaux gestionnaires, le Comité travaille en étroite collaboration avec les représentants des membres et les représentants des officiers compétents (sur des questions disciplinaires), ainsi qu'avec les représentants des relations fonctionnelles (sur des questions touchant les griefs). Le Comité communique également avec les gestionnaires régionaux et les membres au moyen de publications, de télécommunications, de l'Internet et de visites occasionnelles dans les lieux de travail.

Objectifs clés et résultats généraux

L'objectif clé consiste à assurer une vaste diffusion de l'information liée au travail du Comité sous forme conviviale.

Ces ressources sont utiles tant aux membres qu'à la direction de la GRC dans la gestion permanente de questions touchant le travail. Elles sont aussi utilisées régulièrement par les représentants des relations fonctionnelles (qui sont élus par les membres de la GRC et qui fournissent conseils et aide sur diverses questions liées au travail), ainsi que par les représentants des membres et les représentants des officiers compétents, qui sont les avocats des parties intéressées dans les affaires disciplinaires et d'autres cas précis.

Outre ces ressources, les membres du personnel du Comité servent de points de contact pour communiquer de l'information à la direction et aux membres de la GRC dans les domaines de compétence du Comité. Cet échange d'information aide à mieux faire comprendre les obligations respectives des membres et de la direction de la Gendarmerie, ce qui, à son tour, peut accélérer le règlement des différends.

En mars 2003, en prévision de la mise en œuvre du nouveau processus de règlement des griefs en 2003-2004, la GRC a réuni tous les arbitres chargés d'administrer les griefs en vertu de nouvelles Consignes du commissaire. À la demande de la GRC, le personnel du Comité a donné une partie de la formation aux arbitres et à d'autres responsables qui participeront au nouveau processus de règlement des griefs. Cette

La surveillance civile de la GRC permet au public d'avoir confiance dans la gestion de la Gendarmerie. Dans le contexte des relations de travail, cela est particulièrement important puisque les conditions de travail des membres de la GRC ne sont pas définies dans une convention collective et que les citoyens doivent avoir une confiance absolue dans les méthodes de résolution des conflits en milieu de travail. Pour cette raison, la communication de l'information au public est un objectif important.

Il est tout aussi important d'assurer l'échange d'information entre les membres de la GRC et le Comité. En poursuivant cet objectif, le Comité veille à ce que le personnel et la direction connaissent leurs droits et leurs obligations. Ces derniers doivent avoir à leur disposition des renseignements à jour sur les politiques et les règlements applicables, la jurisprudence pertinente, ainsi que les conclusions et les recommandations du Comité sur des questions qui peuvent resurgir de temps à autre.

Résultat stratégique

Résultat stratégique 2 : Promouvoir l'échange d'information

Le Comité continue de travailler à la mise en œuvre complète de la fonction de contrôle leur moderne. En collaboration avec deux petits organismes de taille comparable à la sienne, le Comité a procédé à une évaluation de ses capacités de gestion modernes et il s'emploie actuellement à l'élaboration d'un plan d'action avec l'aide de spécialistes. Ce plan tiendra compte des conclusions tirées de la vérification de capacité dans différents domaines, notamment la gestion du risque intégrée, les rapports externes, l'information opérationnelle et les outils et techniques de gestion. On s'attend à ce que le plan soit finalisé en 2003-2004 et qu'il contienne un échéancier de mise en œuvre.

Entre temps, le Comité a adopté certaines mesures qui lui permettent de continuer à se concentrer sur l'examen impartial des cas. Il s'agit notamment d'un plan de ressources humaines qui a donné lieu à des mesures de dotation clés au cours de l'année. Le président du Comité peut ainsi bénéficier d'un niveau d'appui suffisant pour remplir son mandat prévu par la loi.

Méthodes de gestion

En général, le Comité consacre 90 % de son temps à l'examen des cas. La rémunération du personnel du Comité et de son président s'est élevée à 516 504 \$ pour l'année, et les dépenses de fonctionnement à 172 644 \$.

accepte ou rejette les conclusions et les recommandations du Comité ne traduit pas le niveau de rendement de ce dernier. Il est extrêmement rare que les décisions du commissaire fassent l'objet d'un contrôle judiciaire, ce qui réduit énormément le nombre de situations où les tribunaux sont appelés à se prononcer sur la pertinence des conclusions et des recommandations du Comité.

Il est tout particulièrement intéressant de noter que, dans les cas disciplinaires, les parties qui se présentent devant des comités d'arbitrage font régulièrement allusion aux conclusions et aux recommandations du Comité dans leurs observations. En fait, les comités d'arbitrage invoquent souvent les conclusions et les recommandations du Comité lorsqu'ils exposent les motifs de leurs décisions dans des affaires disciplinaires.

Enfin, comme l'a souligné le Comité, le commissaire de la GRC a admis que certaines politiques de la Gendarmerie présentaient des lacunes et il a donc adopté des mesures correctives à l'égard de points précis. Par exemple, l'élaboration d'une nouvelle politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les membres handicapés démontre toute l'importance accordée aux recommandations du Comité.

En tout, 14 cas étaient toujours à l'étude par le Comité le 1^{er} avril 2002 : quatre cas disciplinaires et 10 griefs. Il s'agissait de cas renvoyés devant le Comité au cours de la dernière partie de l'exercice 2001-2002. Ils ont tous été traités au début de l'exercice 2002-2003.

Au cours de l'année financière 2002-2003, 48 cas ont été renvoyés devant le Comité : cinq affaires disciplinaires, un cas de renvoi par mesure administrative et 42 griefs. Pendant l'année, le délai moyen de traitement de chaque grief a été de huit mois. En moyenne, les appels concernant des mesures disciplinaires et les cas de renvoi par mesure administrative ont été traités en moins de huit mois.

Dans la mesure du possible, le Comité accorde la priorité aux appels disciplinaires et aux renvois par mesure administrative, surtout lorsque les membres visés risquent de perdre leur emploi au sein de la Gendarmerie.

Liens avec les programmes, les ressources et les résultats

L'examen impartial des cas constitue le seul secteur d'activité du Comité. Par conséquent, la majeure partie de ses ressources est consacrée aux fonctions qui sont directement reliées à ce secteur. Outre le travail de recherche et de rédaction, les membres du personnel du Comité voient à garder leurs connaissances à jour en participant à des conférences et à des ateliers de formation portant sur des questions pertinentes pour le travail du Comité. Cela entraîne des dépenses au chapitre des frais de déplacement et d'hébergement, ainsi que des frais d'inscription.

Résultat stratégique 1 : Assurer l'examen impartial des cas



Résultat stratégique

Le seul secteur d'activité du Comité est d'assurer l'examen indépendant de certains cas qui lui sont renvoyés par le commissaire de la GRC en conformité avec les dispositions de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada*. Le principal résultat stratégique du Comité consiste à assurer l'examen impartial des cas d'une manière qui tient compte de l'état du droit actuel et des faits propres à chaque cas. Ce résultat est essentiel pour favoriser la transparence et la confiance du public dans la gestion des relations de travail au sein de la GRC.

Principaux partenaires

En vue d'atteindre son objectif principal, le personnel du Comité se tient au courant de tous les nouveaux faits juridiques importants qui touchent à son travail, plus particulièrement au droit du travail et au droit administratif. À cet égard, les principaux partenaires du Comité sont les collèges d'autres tribunaux et organismes gouvernementaux indépendants, d'autres organismes de surveillance civile et des membres du barreau qui s'intéressent à des questions ayant trait au droit administratif et au droit du travail.

Le personnel du Comité assure également la liaison permanente avec les intervenants de la GRC. Pour ce qui est des appels concernant des mesures disciplinaires, le personnel rencontre régulièrement les représentants des membres et les représentants des officiers compétents, qui sont des avocats agissant respectivement au nom des membres et de la direction dans les procédures disciplinaires. En ce qui a trait aux griefs, des discussions et des échanges ont lieu régulièrement avec les représentants des relations fonctionnelles, qui sont élus par les membres de la GRC pour défendre leurs intérêts.

Objectifs clés et résultats généraux

Un des objectifs clés pour ce résultat stratégique est de communiquer des conclusions et des recommandations qui sont à la fois justes et bien étayées, et qui reflètent l'état actuel du droit sur un sujet donné. Il peut être assez difficile d'évaluer dans quelle mesure le Comité réussit à atteindre cet objectif. En soi, le fait que le commissaire

de nature financière, mais elles sont cruciales pour l'harmonisation des relations de travail. Toutes les conclusions du Comité sont résumées à chaque trimestre dans le *Communiqué*, qu'il est possible de consulter sur le site Web du Comité à : <http://www.erc-cee.gc.ca>.

Le Comité externe d'examen de la GRC a pour mandat d'assurer la surveillance civile de diverses questions ayant trait aux relations de travail au sein de la GRC. Il est garant de la transparence et de l'équité du processus disciplinaire et, dans certains cas précis, du processus de règlement des griefs.

Le Comité est indépendant et impartial : il ne défend pas la cause des membres de la GRC et il n'agit pas comme représentant de la direction. Relevant directement du Parlement par l'entremise du solliciteur général, il rend compte publiquement de ses activités, tout comme les autres tribunaux administratifs et organismes indépendants du gouvernement du Canada.

Dans le cas de la GRC, la gestion des relations de travail est un peu plus complexe que dans d'autres milieux, car les membres de la Gendarmerie ne sont pas syndiqués et les conditions d'emploi ne sont pas définies dans une convention collective. De nombreuses politiques du Conseil du Trésor qui s'appliquent aux fonctionnaires régissent également les conditions de travail des membres de la GRC, mais ces derniers sont en outre tenus de respecter des exigences propres à la Gendarmerie, comme celles énoncées dans le Code de déontologie figurant dans le *Règlement de la Gendarmerie royale du Canada*.

Les membres de la GRC peuvent déposer des griefs sur des décisions ou des mesures qui les touchent personnellement. Dans certains cas, ces griefs doivent être renvoyés devant le Comité avant qu'une décision finale ne soit prise par le commissaire de la GRC. Les appels concernant des décisions prises par des comités d'arbitrage sur des questions disciplinaires sont également soumis à l'examen du Comité avant que le commissaire ne prenne une décision. Ce dernier n'est pas lié par les conclusions et les recommandations du Comité, mais, en vertu de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada*, il doit motiver par écrit toute décision qui s'en écarte.

Ce mécanisme permet l'examen impartial et indépendant des principales questions qui influent sur la qualité des relations de travail entre la direction de la GRC et ses membres. L'objectif principal du Comité est de veiller à ce que les politiques et les règles soient appliquées de manière uniforme, équitable et logique dans l'ensemble du pays et en tout temps.

Le Comité peut être appelé à se pencher sur un large éventail de questions. Dans certains cas, il peut s'agir de questions financières comme le remboursement de frais de voyage. Toutefois, bon nombre de questions portées à l'attention du Comité ne sont pas

Partie I : Message du président

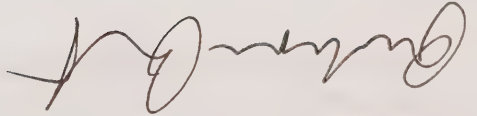
J'ai le plaisir de présenter le *Rapport sur le rendement* du Comité externe d'examen de la Gendarmerie royale du Canada pour la période 2002-2003. Dans ce rapport, vous obtiendrez un aperçu du travail effectué par le Comité au cours de l'année financière et vous constaterez dans quelle mesure le Comité a atteint ses objectifs stratégiques.

Créé par le Parlement en vertu de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada*, le Comité est responsable de la surveillance civile de certaines questions ayant trait aux relations de travail au sein de la GRC. Pour remplir son mandat législatif, le Comité poursuit deux objectifs stratégiques : assurer l'examen impartial des cas et promouvoir l'échange d'information.

En 2002-2003, le nombre de cas renvoyés devant le Comité a augmenté. Outre le volume de la charge de travail, il importe de souligner que le Comité a aussi été saisi de questions juridiques très importantes. Au cours de l'année, le Comité a examiné des griefs concernant le remboursement de frais juridiques et des cas de harcèlement. De plus, il s'est penché sur certains appels difficiles ayant trait à des mesures disciplinaires, dont un cas complexe relatif à la divulgation de renseignements confidentiels par un membre qui a invoqué une défense fondée sur la dénonciation.

La GRC a entrepris récemment un examen du processus de règlement des griefs, et le Comité a eu des discussions avec divers intervenants, y compris des représentants de la direction et du personnel, sur la mise en œuvre des changements. On s'attend à améliorer l'efficacité du processus en mettant l'accent sur le règlement rapide des différends et sur l'imposition de délais plus stricts tant aux requérants qu'aux intimés. À la demande de la GRC, le Comité a donné de la formation aux arbitres qui seront visés par ce nouveau processus. J'ai reçu de nombreux commentaires positifs sur la contribution du Comité à cet exercice de formation et je suis heureux que nous ayons pu participer à ce processus en pleine évolution.

Le président,



Philippe Rabot

Table des matières

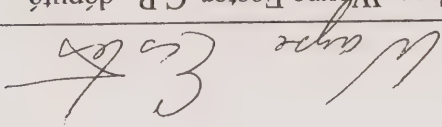
Partie I :	Message du président	1
Partie II :	Contexte	2
Partie III :	Rendement	4
	Résultat stratégique 1	4
	Résultat stratégique 2	6
Annexes		

Annexe A - Tableaux financiers
Annexe B - Renseignements supplémentaires

Comité externe d'examen de la GRC

Rapport sur le rendement

Pour la période
se terminant
le 31 mars 2003


L'hon. Wayne Easter, C.P., député
Solliciteur général du Canada

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2003* : http://www.tbs-sct.gc.ca/ma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/ma/dpr/dpr.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : tma-mtr@tbs-sct.gc.ca

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2003

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre librairie local ou par la poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/69-2003
ISBN 0-660-62435-4





Comité externe d'examen de la GRC

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2003



Registry of the Federal Court of Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2003



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2003

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/71-2003
ISBN 0-660-62468-0



Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document “Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada”. This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a “citizen focus” shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2003 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



Registry of the Federal Court of Canada

Departmental Performance Report

**For the period ending
March 31, 2003**

A handwritten signature in black ink, reading "Cauchon".

The Hon. Martin Cauchon
Minister of Justice and
Attorney General of Canada

TABLE OF CONTENTS

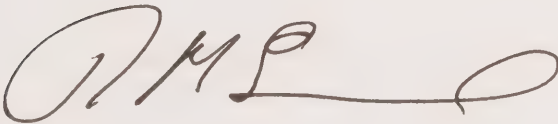
MESSAGE FROM THE CHIEF ADMINISTRATOR OF THE COURTS ADMINISTRATION SERVICE.....	1
SECTION I: MESSAGE FROM THE ADMINISTRATOR OF THE FEDERAL COURT OF CANADA.....	3
SECTION II: OVERVIEW OF THE REGISTRY OF THE FEDERAL COURT OF CANADA.....	5
1. Raison d'être	5
2. Mission	5
3. Vision.....	6
4. Organization	6
5. Planning Overview	7
6. Societal Context.....	10
7. Government Priorities.....	10
SECTION III: PERFORMANCE OF THE REGISTRY OF THE FEDERAL COURT OF CANADA.....	13
1. Strategic Outcome	13
2. Key Partners	13
3. Key Targets.....	14
4. Results by Key Targets.....	15
5. Management Practices	21
APPENDIX I: FINANCIAL PERFORMANCE	23
Table 1: Summary of Voted Appropriations	23
Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending.....	24
Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	25
Table 4: Non-Respendable Revenues (\$ millions).....	25
APPENDIX II: ADDITIONAL INFORMATION	27
Contacts for further information.....	27
Some Statutes Under Which the Federal Court of Canada Exercises Jurisdiction	30

MESSAGE FROM THE CHIEF ADMINISTRATOR OF THE COURTS ADMINISTRATION SERVICE

As Chief Administrator of the Courts Administration Service, I am pleased to say a few words to introduce the Departmental Performance Report for the Registry of the Federal Court of Canada for the period ending March 31, 2003.

The administrative and registry services of the Federal Court of Canada and the Tax Court of Canada were recently consolidated by the *Courts Administration Service Act*, S.C. 2002, c.8 (see <http://laws.justice.gc.ca/en/C-45.5/index.html>), which received Royal Assent on March 27, 2002 and came into force on July 2, 2003, to form a new organization known as the Courts Administration Service. I am honoured to have been asked to take on the role of the first Chief Administrator of this organization.

Although the Registry of the Federal Court of Canada ceased to exist as a separate entity on the coming into force of the *Courts Administration Service Act*, it did still exist throughout the reporting period, namely the 2002-03 fiscal year. This report therefore concerns the performance of the Registry during that period and has been signed by the Administrator of the Federal Court of Canada.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'RME', with a long horizontal flourish extending to the right.

R.M. Emond

SECTION I: MESSAGE FROM THE ADMINISTRATOR OF THE FEDERAL COURT OF CANADA

I am pleased to present the Departmental Performance Report for the Registry of the Federal Court of Canada for the period ending March 31, 2003, prepared by the staff of the Courts Administration Service.

As Mr. Emond has mentioned in his message, although the Registry of the Federal Court of Canada ceased to exist as a separate entity upon the establishment of the Courts Administration Service on July 2, 2003, it did still exist throughout the 2002-03 fiscal year. This is therefore the performance report for its final full year of existence.

The purpose of this report is to explain to Canadians how the achievements of the Registry of the Federal Court of Canada make a difference in their lives. It also reports on the status of commitments we made in our Report on Plans and Priorities for 2002-03 (see http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20022003/RFCC-GCC/FC0203rpp_e.asp).

During 2002-03, the Registry of the Federal Court of Canada continued to contribute to improving the Canadian judicial system so as to ensure that it meets the needs of today's society, that it is modern, accessible, rapid and affordable.



Robert Biljan

SECTION II: OVERVIEW OF THE REGISTRY OF THE FEDERAL COURT OF CANADA

1. Raison d'être

The Registry of the Federal Court of Canada was established in 1971 pursuant to section 14 of the *Federal Court Act*, R.S.C. 1985, c. F-7 (see <http://laws.justice.gc.ca/en/F-7/index.html>). The Registry provides the support necessary for the resolution of proceedings of the Federal Court of Canada and the enforcement of the Court's decisions. The principal responsibilities of the Registry pertaining to the administration of the Court are: the requirements for offices of the Court, the maintenance of records and filing of documents, the arrangements for and conduct of Court sittings, and the provision of public access to the Court's records. Therefore, the Registry must process all requests within the time limits set out and it is mandated as the repository for the filing and issuing of documents for all cases brought before the Federal Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada. It performs these duties in accordance with the *Federal Court Rules, 1998* (see <http://laws.justice.gc.ca/en/F-7/SOR-98-106/index.html>) and the *Federal Court Immigration and Refugee Protection Rules* (see <http://laws.justice.gc.ca/en/I-2.5/SOR-93-22/132577.html>); and similarly for the Court Martial Appeal Court of Canada under the *Court Martial Appeal Court Rules* (see http://www.cmac-cacm.ca/business/rules/rules_full_e.shtml). The Registry's administrative support services enable the Court's judges and prothonotaries, as well as quasi-judicial boards, commissions and tribunals, to deposit their decisions in accordance with enabling legislation. Moreover, designated officers of the Registry perform such quasi-judicial functions as the assessment of costs, assessment of damages, arrests of ships, cargo and freight in admiralty cases, and the preparation of schemes of collocation in accordance with the *Civil Code of Québec*.

Information on the Federal Court of Canada may be obtained by consulting the Court's annual report for 2002-03, entitled *Federal Court of Canada: Annual Report, January 1, 2002 to May 31, 2003*, which was published for the Registry by Smithworks on June 30, 2003 (http://www.fct-cf.gc.ca/publications/annual/annual_report_e.shtml).

2. Mission

The Registry of the Federal Court of Canada is committed to provide administrative services necessary to resolve cases fairly, without delay, with an efficient, effective, economic application of the resources necessary to accomplish its objectives.

3. Vision

The Registry of the Federal Court of Canada pursues the vision that all persons must have effective access to the courts, including the opportunity to resolve disputes without undue cost, hardship, delay or inconvenience.

4. Organization

The Registry of the Federal Court of Canada

The Registry of the Federal Court of Canada has one business line known as Registry Services. Its objective is to provide services to the Federal Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada. It also provides Canadians with an accessible superior court of record for the fair and prompt resolution of disputes which fall under the jurisdiction of the respective courts.

- The Registry is headed by an Administrator who is a deputy of the Commissioner for Federal Judicial Affairs as the result of a delegation of authority under subsection 76(1) of the *Judges Act*. The Administrator is accountable to the Chief Justice for all administrative matters pertaining to the operation of the Court and the Registry.

The Registry Services business line comprises two service lines: Operations and Corporate Services.

Operations - This service line administers the procedures and practices necessary to resolve disputes arising between parties over the interpretation of the more than 90 statutes that fall under the jurisdiction of the Federal Court of Canada. It provides services to the public, litigants, counsel and the judges/prothonotaries of the Court such as: providing support for courtroom operations; providing information on rules of practice, court directives and procedures; processing documents filed by or issued to litigants; recording all proceedings; and issuing legal instruments to enforce decisions made by the Court and other federal agencies, such as the Canada Industrial Relations Board and the Canadian Human Rights Tribunal.

Registry operations are subdivided into the Appeal Division and the Trial Division to reflect the composition of the Court. The Appeal Division processes appeals and applications for judicial review and assists the Court of Appeal and the Court Martial Appeal Court of Canada in all proceedings and hearings. This division produces reports as well as case and appeal books, as required by the rules of the courts. The Trial Division processes legal documents and supports the Court in all proceedings and hearings in the jurisdictional areas of Admiralty, Access to Information and Privacy, Crown, Immigration, Intellectual Property and Tax.

Corporate Services – This service line provides corporate management services to both the Court and the Registry in the areas of human resources, finance, informatics, information management, administration, official languages, facilities management, security, library services, and planning and communications. Corporate Services provides its clients with effective, low-cost management and administrative services capable of supporting the Registry's strategic outcome.

Offices of the Court

As an itinerant court, the Federal Court of Canada sits and transacts business at any place in Canada, to suit, as nearly as may be, the convenience of the parties. To assist in this mandate, the Registry consists of a principal office in Ottawa and sixteen local offices located across Canada; nine of these local offices are staffed by Registry employees, while the remaining seven are co-located with provincial and territorial court offices and staffed by employees of those courts on a contract basis. The local offices are listed together with their addresses and contact information in Appendix II.

Composition of the Federal Court of Canada

Information on the composition of the Court can be obtained by consulting the Court's annual report for 2002-03 (http://www.fct-cf.gc.ca/publications/annual/annual_report_e.shtml).

As of March 31, 2003, there were, in addition to the Chief Justice and the Associate Chief Justice, ten puisne judges in the Federal Court of Appeal and twenty-one puisne judges in the Federal Court-Trial Division, excluding supernumerary judges. Also as of March 31, 2003, the Federal Court-Trial Division had five prothonotary positions, one of which was vacant.

5. Planning Overview

The Registry of the Federal Court of Canada is entirely funded through appropriations from Parliament. These appropriations are voted on each and every year by parliamentarians on reviewing the Main Estimates and the Report on Plans and Priorities, which are tabled in the House of Commons in March.

The Registry of the Federal Court of Canada generates a small amount of revenue through filing fees and sales of copies of documents and judgments. These revenues are returned to the Government of Canada and are not respendable by the Registry of the Federal Court of Canada.

The organization has no control over its workload. Its planning context is to a large extent dependent on external factors, such as the number of proceedings commenced in a given year and the time and resources required by the Court to deal with specific cases.

Increased Workload

The greatest challenge for the Registry has been that of supporting an increasing caseload with constrained resources. For instance, since the coming into force of the *Anti-terrorism Act* on December 24, 2001 and the *Immigration and Refugee Protection Act*, on June 28, 2002, there has been a significant increase in immigration proceedings, many of which were instituted by self-represented litigants. Moreover, the number of aboriginal cases and Patented Medicines Regulations cases has increased and more time is being spent on various methods of alternative dispute resolution.

Translation Costs

Translation requirements proved to be another source of funding pressure for the Registry during 2002-03. Subsection 20(2) of the *Official Languages Act* (see <http://laws.justice.gc.ca/en/o-3.01/88156.html>) requires that all court decisions, orders and judgments be translated "at the earliest possible time" after being issued. During 2002-03, \$1,703,076.80 was expended on the translation of decisions of the Federal Court of Canada, an increase from \$1,306,708.90 in 2001-02.

Participation in Major Crown Project

In 2002-03, the Registry of the Federal Court of Canada was involved in one major Crown project: construction of the Federal Judicial Building in Ottawa. This new facility, which will house the Federal Court of Appeal, the Court Martial Appeal Court of Canada, the Federal Court, the Tax Court of Canada and the new Courts Administration Service, is scheduled for completion by the fall of 2007. Although this project is officially the joint responsibility of Public Works and Government Services Canada and the Department of Justice, the Registry of the Federal Court of Canada has been actively involved in its planning, development and management, as have the Tax Court of Canada and the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs.

Other Major Facilities Projects

Another facilities-related project in which the Registry of the Federal Court of Canada has participated involves the Federal Judicial Centre in Toronto. The Federal Judicial Centre will be leased to the Government of Canada on a long-term basis to house the regional operations of the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Court Martial Appeal Court of Canada, the Tax Court of Canada and the Courts Administration Service. Approval to proceed was obtained on January 30, 2003.

Moreover, in Ottawa, the Federal Court of Appeal has been temporarily relocated from the Supreme Court Building to the Thomas D'Arcy McGee Building to accommodate the additional space requirements of the Supreme Court of Canada. Although the actual move took place in June 2003, the Registry was involved in this project from May 2002. As a result, the Registry took interim steps to offset the incurred fit-up costs so that services could continue without any disruption to its clients.

Consolidation of Administrative Services

Finally, as mentioned in the message from the Chief Administrator, the *Courts Administration Service Act* (see <http://laws.justice.gc.ca/en/C-45.5/index.html>) has now consolidated the administrative and registry services of the Federal Court of Canada and the Tax Court of Canada by creating a new organization known as the Courts Administration Service. While this consolidation did not take effect until after the end of the reporting period, it was already having a significant impact on the Registry of the Federal Court of Canada's ability to meet its key targets during 2002-03. Certain projects had to be postponed or cancelled as a result.

Security Issues

Changes to the Federal Court of Canada's mandate occasioned by the *Anti-terrorism Act* and other legislation have heightened security requirements. Furthermore, the Court and its Registry are designated as an Emergency Preparedness Centre (EPC), which means that the Federal Court of Canada must continue to perform its judicial duties in the event of an emergency. The Registry is also a member of the cadre of federal organizations comprising the Continuity of Constitutional Government Working Group (CCG) under the leadership of the Office of Critical Infrastructure Protection and Emergency Preparedness (OCIEP) (see <http://www.ociepc.gc.ca>).

6. Societal Context

The Registry of the Federal Court of Canada plays an active part in Canadian society.

As Lucienne Robillard, the President of the Treasury Board, said in *Canada's Performance 2002* (see http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/02/cp-rc_e.asp), the eighth annual report to Parliament on government performance, the enduring priority of the Government of Canada is to improve the quality of life of Canadians. That report identifies 19 "societal indicators" that "reflect a balance of social, economic and environmental interests". It groups these indicators according to four main themes: economic opportunities and innovation in Canada, the health of Canadians, the Canadian environment, and the strength and safety of Canadian communities. The last of these themes is the one that best applies to the work of the Registry of the Federal Court of Canada, as the Registry's contribution to improving the Canadian judicial system relates to the strength of Canadian communities. *Canada's Performance 2002* places the organizations to which the theme applies in a number of "horizontal areas". The Registry's commitment to "fair access ... to the litigation processes of the Federal Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada" (see Section III below) is consistent with the horizontal area of "a fair Canadian justice system".

7. Government Priorities

The Treasury Board Secretariat, through the Service Improvement Initiative (see http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/sipubs/si_as/pfsi1_e.asp#obj), commits the federal government to achieve, at a minimum, a 10 percent increase in client satisfaction with key, significant direct service delivery activities by the year 2005. This initiative, which last year was integrated with the Government On-Line initiative (see http://www.gol-ged.gc.ca/index_e.asp), encourages service improvements from a citizen-centred perspective, focusing on achieving real improvement in client satisfaction with service quality. The Registry's four key targets, which are discussed in Section III, permit the organization to provide public-focused services, measure the concrete results that Canadians obtain from its services, respect the values of the Canadian public in the provision of relevant and prompt information, and promote an accessible, fair and equitable justice system. To this end, the Registry of the Federal Court of Canada has continued to conduct surveys to gather feedback on client satisfaction and on how to improve its service delivery, and Rule 16 of the *Federal Court Rules, 1998* provides the public with a depository for recommendations in every Registry office. Other means by which the Registry has received comments relating to its services are through various committees, such as the Bench and Bar Committee and the Rules Committee, and via the "Contact Us" link on the Federal Court's Web site (see http://www.fct-cf.gc.ca/contact/fctinfo/fct_contact_e.shtml).

Improving services to the Canadian public and strengthening the foundations of modern management are embodied in the federal government's Modern Comptrollership initiative (see http://www.tbs-sct.gc.ca/cmo_mfc/). Modern Comptrollership is a progressive step in the continuum of management improvement which focuses on the sound management of resources and effective decision-making. This initiative is intended to provide managers with integrated financial and non-financial performance information, a sound approach to risk management, appropriate control systems and a shared set of values and ethics. Benefits of Modern Comptrollership also include increased strategic leadership and employee motivation. As mentioned below (see Section III), the Registry of the Federal Court of Canada completed a Modern Comptrollership Capacity Assessment Report and a Modern Management Gap Analysis Report in 2002-03.

SECTION III: PERFORMANCE OF THE REGISTRY OF THE FEDERAL COURT OF CANADA

1. Strategic Outcome

With a single business line known as Registry Services, the Registry is committed to realizing the following strategic outcome:

The public has effective, timely and fair access, in either official language and in compliance with the relevant legislation, to the litigation processes of the Federal Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada.

In 2002-2003, the Registry of the Federal Court of Canada carried out its mandate with an operating budget of \$38.4 million (excluding \$5.1 million for Employee Benefit Plans) and 477 full-time equivalents (see financial tables in Appendix I).

2. Key Partners

The Registry of the Federal Court of Canada has several key partnerships that contribute to the accomplishment of its strategic outcome.

As mentioned in Section II of this report (under the heading "Participation in Major Crown Project"), the Registry of the Federal Court of Canada has been an active participant, with Public Works and Government Services Canada, the Department of Justice, the Tax Court of Canada and the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs, in the planning and development of the construction of the Federal Judicial Building in Ottawa. The Toronto Federal Judicial Centre Project has involved many of the same key partners. The construction of these facilities is linked to improving the cost-effectiveness of the Registry's operations, which will enable the new Courts Administration Service to meet the Registry of the Federal Court of Canada's key target of improving service delivery.

Another key partnership of the Registry of the Federal Court of Canada is with the LexUM group of the Université de Montréal's Public Law Research Centre. This partnership permits the Federal Court of Canada to publish its decisions on line. A collection of approximately 10,000 decisions rendered by the Federal Court of Canada since September 1992 is available at the Court's Web site (<http://decisions.fct-cf.gc.ca/fct/index.html>). Furthermore, approximately 40 decisions rendered by the Court Martial Appeal Court of Canada since June 1992 are available at http://www.cmac-cacm.ca/business/decisions_e.shtml. This partnership is linked to the strategic outcome of the Registry of the Federal Court of Canada in that it facilitates public access to information about the Court's work.

Other key partnerships of the Registry of the Federal Court of Canada include:

Citizenship and Immigration Canada (CIC)-British Columbia/Yukon Regions - The Vancouver Local Office was able to accommodate Citizenship and Immigration Canada (CIC)-British Columbia/Yukon Regions for temporary space for Citizenship Court. This saved CIC approximately \$200,000 in fit-up costs and rent, while at the same time allowing it to continue to provide quality service to its clients. As a result of this initiative, CIC tested 8,004 Canadian immigrants, granted citizenship to 8,815 new Canadians and held 538 citizenship hearings.

Supreme Court of Canada - The Registry of the Federal Court of Canada collaborated with the Supreme Court of Canada to hire judicial support staff since both organizations have similar structures and needs and were targeting the same pool of potential candidates.

Provinces and territories - Of the Registry's 16 local offices, seven are co-located with provincial and territorial court offices and staffed by employees of these courts on a contract basis (see Appendix II for a list of the local offices of the Federal Court of Canada).

The Canadian Bar Association and provincial law societies – These organizations provide valuable feedback on processes and procedures to ensure the continued effectiveness of the Court.

Tribunals and federal boards – The Registry's ongoing efforts to achieve cost savings include the sharing of facilities and courtrooms across the country with tribunals and federal boards. For example, both the Canada Industrial Relations Board and the Office of the Umpire use Federal Court of Canada facilities.

Private Sector – The Registry's principal private sector partnership is with LexisNexis and relates to the Registry's electronic filing project (see below).

3. Key Targets

The Registry of the Federal Court of Canada has four key targets linked to its strategic outcome:

- 1) Improve the effectiveness of the Registry in supporting the Federal Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada;
- 2) Improve public access to the Federal Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada, and to the Registry and its services;
- 3) Improve service delivery; and
- 4) Promote the judicial independence of the Federal Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada.

All of these key targets have an impact on the realization of the Registry of the Federal Court of Canada's strategic outcome. The first three are clearly linked to the strategic outcome's reference to the effectiveness and timeliness of the public's access to the courts' litigation processes. Promoting the judicial independence of the courts is linked more closely to the fairness of access to those processes.

4. Results by Key Targets

During 2002-03, the Registry of the Federal Court of Canada's priorities included a number of activities intended to contribute to the realization of its strategic outcome. These activities are associated with its key targets as follows:

Key Targets	Activities
Improve the effectiveness of the Registry in supporting the Federal Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Videoconferencing ▪ Alternative Dispute Resolution
Improve public access to the Federal Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada, and to the Registry and its services	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Electronic filing ▪ Modifications to the Federal Court of Canada's Web site ▪ Modification of facilities in certain offices
Improve service delivery	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Electronic Evidence Display System pilot project ▪ Modern Comptrollership ▪ Registry Officer Development Program ▪ Other training and development programs ▪ Performance indicators and service standards
Promote the judicial independence of the Federal Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enhance public awareness of the Federal Court of Canada, the Court Martial Appeal Court of Canada and the Registry

The results of these activities are discussed below.

**Improve the effectiveness of the Registry in supporting the
Federal Court of Canada and the
Court Martial Appeal Court of Canada**

Videoconferencing

Videoconferencing installations were established in Fredericton, Halifax, Québec, Montréal, Ottawa, Toronto, Edmonton, Calgary and Vancouver in fiscal year 2002-03. Videoconferencing provides an alternative means of access to Court hearings and also decreases the costs to litigants in terms of time and travel. During 2002-2003, 19 videoconferences were held. The Registry has received positive feedback from litigants concerning the implementation of these technological initiatives.

All technological initiatives have or will ultimately provide the public and the legal community more efficient options for greater access to the judicial system, thereby upholding Canadian values such as fairness, equality and the rule of law.

Alternative Dispute Resolution

Alternative Dispute Resolution (ADR) is a structured process in which a judge or prothonotary conducts a process in order to facilitate a resolution of the dispute without embarking on a formal trial or hearing. The effect of ADR programs is to reduce backlogs and makes it possible to provide court services in the face of increasing caseloads. During 2002-03, 67 dispute resolution conferences and 1,088 pre-trial conferences were held (pre-trial conferences are often de facto dispute resolution conferences).

**Improve public access to the Federal Court of Canada, and the Court Martial
Appeal Court of Canada, and to the Registry and its services**

Electronic filing

During 2002-2003, the Registry of the Federal Court of Canada continued to work with LexisNexis towards the development of an open-standard electronic filing system that could be used by any court or tribunal. Preliminary testing of the database has taken place and the goal is to implement e-filing by 2005. Electronic filing has the potential to enable more efficient and effective communication, storage, retrieval and dissemination of the information involved in court matters.

With the anticipated availability of e-filing, the Informatics Section commenced several preliminary steps in 2002-2003, including the installation of the first phase of a secure channel network (SCNet) to ensure that sensitive information is not intercepted by random users, the development of a Security Policy Management Framework, and the expansion of bandwidth to facilitate the transmission and receipt of electronic documents. These measures will ensure that documents and communications are received promptly and transmitted safely on the Internet. In the context of the Government On-line initiative, electronic filing will enhance the efficiency and timeliness of court processes by providing the public with a further means of communicating with the Registry. It should also be noted that a survey of the legal community, conducted in the last quarter of the reporting period, confirmed that 81% of those polled were very open to the use of electronic filing and that they considered its potential benefits to be significant.

Modifications to the Federal Court of Canada's Web site

During 2002-03, a number of modifications were made to the Federal Court of Canada's Web site (the address of the site is <http://www.fct-cf.gc.ca>) to conform to the Treasury Board Secretariat's Common Look and Feel standards and guidelines (see http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/index_e.asp), which are intended to enable Canadians to distinguish federal programs and services from others and successfully navigate from one federal site to another to find the information they need. In March 2003, a Web Site Accessibility Test was performed on the Federal Court of Canada's Web site. This enabled the Registry to make modifications to facilitate access to the Federal Court of Canada's electronic services by people with disabilities, although it was decided, in light of the forthcoming consolidation with the Tax Court of Canada and the eventual redesign that this would entail, to focus on minor modifications that could be completed quickly.

Modification of facilities in certain offices

Given the number of complex cases involving multiple parties and security requirements, a review of space requirements and/or a possible reconfiguration of space in the Registry's facilities in Vancouver, Edmonton, Calgary, Winnipeg, Toronto, Ottawa, Montréal, Québec and Halifax were planned for 2002-03. As a result of the passage of the *Courts Administration Service Act* (see <http://laws.justice.gc.ca/en/C-45.5/index.html>) and the forthcoming consolidation with the Registry of the Tax Court of Canada, it was considered inappropriate to expend resources on this initiative in 2002-03.

Improve service delivery

Electronic Evidence Display System pilot project

During 2002-03, the Registry of the Federal Court of Canada implemented a new Electronic Evidence Display System during a large land claims trial that involved voluminous documentary evidence. The Registry created an image database system by having counsel for all parties pre-scan their documentary evidence. This enabled all participants in the trial to view the documentary evidence on computer monitors. Informal feedback received from the participants in this trial indicated that this technology greatly facilitated its progression. The technology has since been used in other trials and the intention is to use it more widely in future and ultimately to outfit all courtrooms to accommodate it.

Modern Comptrollership

During 2002-2003, the Registry of the Federal Court of Canada completed a Modern Comptrollership capacity assessment and a gap analysis. To make more efficient use of its resources, the Registry decided to pursue an integrated approach to implementing the results of the Modern Comptrollership capacity assessment and the Public Service Employee Survey. Thus, a comprehensive and coherent action plan will be developed to address areas for improvement identified in the assessment and following the survey.

Registry Officer Development Program

The Registry Officer Development Program (RODP) was introduced in the fall of 2000 to address the developmental needs of Registry support staff. It provides cross-training and hands-on experience in every facet of Registry operations.

During 2002-03, a full review of the RODP and its modules was undertaken; as a result, the training material was updated and improved, and a new client service and communications module was developed. The working group responsible for this task also participated in the development of a competency profile for the RODP, taking into consideration work initiated by the Association of Canadian Court Administrators (ACCA) and the American National Association of Court Managers (NACM) with respect to court managers' competencies. Information gathered from the Registry's provincial counterparts during this project proved beneficial.

Other training and development programs

A pilot program was conducted in the National Capital Region which offered French as a second language sessions at noon hour twice per week to improve the proficiency levels of staff. Furthermore, an orientation to the Registry of the Federal Court of Canada was offered to select students registered in the Court and Tribunal Administration Program at Seneca College in Toronto, the *Techniques Juridiques* program at Ahuntsic College in Montréal, the Law Clerk Program at Algonquin College in Ottawa and the Legal Assistant Program at Vancouver Community College in Vancouver. The aim of this initiative was to expose college students to employment possibilities in the courts administration system generally, but also to serve as a recruitment pool for the Registry's RODP.

Performance indicators and service standards

In Section III of the Registry's Report on Plans and Priorities for 2002-03 (see http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20022003/RFCC-GCC/FC0203rpp_e.asp), the development of performance indicators and the updating of the Registry's service standards were cited as key activities. Due to the passage of the *Courts Administration Service Act* (see <http://laws.justice.gc.ca/en/C-45.5/index.html>), it was considered inappropriate to expend resources on developing additional performance indicators and updating the Registry's service standards at that time. Performance indicators and service standards will now have to be established for the Courts Administration Service.

Promote the judicial independence of the Federal Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada

Enhance public awareness of the Federal Court of Canada, the Court Martial Appeal Court of Canada and the Registry

To heighten public awareness of judicial independence, the Registry organized several open houses and symposia across the country. Open houses took place in Fredericton on June 11, 2002, Winnipeg on October 9, 2002, and Charlottetown on October 15, 2002. In addition, the Court and its Registry, in collaboration with the local bar, held two symposia in Montréal. In Montréal, partnerships are maintained with such organizations as *La Chambre des huissiers du Québec* and the *Barreau du Québec* to provide seminars on the jurisdiction and the role of the Registry of the Federal Court of Canada. Other educational initiatives included moot trials and the Calgary Courthouse Education Program. The latter program, which is sponsored by the Calgary Education Society and funded primarily by the Alberta Law Foundation, conducts a legal education program for students from grades 3 to 12. The Registry's Calgary Local Office provides facilities for the students to participate in mock trials and to enhance their knowledge of the Canadian judicial system. Approximately 1,500 students participate in this program on a yearly basis.

5. Management Practices

The Registry of the Federal Court of Canada's budgeting practices, notwithstanding day-to-day operational requirements, revolve around the key targets discussed above.

Moreover, the Registry of the Federal Court of Canada has made every effort to contribute to the goal of the Government of Canada's Government On-Line initiative (see http://www.gol-ged.gc.ca/index_e.asp for information on Government On-Line), namely to use information and communication technology to provide Canadians with enhanced access to improved citizen-centred, integrated services, anytime, anywhere and in the official language of their choice. Examples of this are the ongoing publication of the courts' decisions on their respective Web sites in partnership with the Université de Montréal's LexUM group and the development of electronic filing.

APPENDIX I: FINANCIAL PERFORMANCE

The following tables apply to the Registry of the Federal Court of Canada for fiscal year 2002-03. They provide a brief summary of financial performance.

Table 1: Summary of Voted Appropriations

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Table 4: Non-Respendable Revenues

Table 1: Summary of Voted Appropriations

The following table details resources voted by Parliament and the actual use of the resources by the Registry of the Federal Court of Canada.

Financial Requirements by Authority (\$ millions)				
Vote		2002-2003		
		Total Planned Spending	Total Authorities ¹	Total Actual Spending
	Federal Court of Canada			
30	Operating Expenditures	36.5	38.4	37.4
	Capital Expenditures	-	-	-
	Grants & Contributions	-	-	-
(S)	Employee Benefit Plans	4.6	5.1	5.1
	Total for the Registry	41.1	43.5	42.5

¹ Total Authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities provided to the Registry of the Federal Court of Canada by Parliament.

The difference between the Total Planned Spending and Total Authorities amounts resulted primarily from a drawdown of the eligible operating budget carryforward, compensation received for the impact of ratified collective agreements, and funding received in relation to the Air India hearings and the Modern Comptrollership initiative.

The main reason for the variance between the Total Authorities and Total Actual Spending amounts is that funds received under a special purpose allotment to cover costs relating to applications in respect of the Air India disaster lapsed; this was because no applications were made to the Federal Court of Canada during the 2002-2003 fiscal year. A delay in the appointment of one prothonotary also contributed to this variance.

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

The following table details how the resources voted by Parliament were used by the Registry of the Federal Court of Canada.

Registry Planned versus Actual Spending (\$ millions - except for FTEs)			
	2002-2003		
Registry Operations	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
Full-Time Equivalents (FTEs)	531	531	477
Operating	41.1	43.5	42.5
Total Gross Expenditures	41.1	43.5	42.5
Less: Respendable Revenues	-	-	-
Total Net Expenditures	41.1	43.5	42.5
Other Revenues & Expenditures	-	-	-
Non-respendable Revenues	(5.2)	(5.2)	(6.7)
Costs of services provided by other Departments	12.4	12.4	12.8
Net cost of the program	48.3	50.7	48.6

At the Registry of the Federal Court of Canada, non-respendable revenues consist primarily of fees levied for filing documents with the Registry, and for sales of photocopies of judgments, and other revenues such as fines. Fine revenues are difficult to forecast and can easily lead to variances between Total Planned Spending and Total Actual Spending. During the 2002-2003 fiscal year, fines levied totaled \$5.3 million, as opposed to \$2.2 million during 2001-2002.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

The following table provides a historical perspective of resources used by the Registry of the Federal Court of Canada.

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending (\$ millions)					
			2002-2003		
Business Line	Actual 2000 - 2001	Actual 2001 - 2002	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
Federal Court of Canada	35.3	41.4	41.1	43.5	42.5
Total	35.3	41.4	41.1	43.5	42.5

The Registry of the Federal Court of Canada received funding referred to as "Program Integrity Round II Funding" in the amount of \$4.6 million in each of the 2001-02 and 2002-03 fiscal years. The purpose of this funding was to pay operating costs relating to the appointment of new judges and prothonotaries and the salaries of the new prothonotaries, together with costs relating to citizenship revocation cases and major aboriginal cases.

Table 4: Non-Respendable Revenues (\$ millions)

This table identifies revenues received by the Registry of the Federal Court of Canada. See the discussion under Table 2 for information on the increase in non-respendable revenues.

Non-Respendable Revenues (\$ millions)					
			2002-2003		
	Actual 2000 - 2001	Actual 2001 - 2002	Planned Revenues	Total Authorities	Actual
Federal Court of Canada	6.1	3.5	5.2	5.2	6.7
Unplanned	-	-	-	-	-
Total	6.1	3.5	5.2	5.2	6.7

APPENDIX II: ADDITIONAL INFORMATION

Contacts for further information

Registry of the Federal Court of Canada

90 Elgin Street
Ottawa Ontario K1A 0H9
<http://www.fct-cf.gc.ca>

General Enquiries

Pierrette Brunet
Executive Assistant
(613) 995-6719 Facsimile:(613) 941-6197

Operations

Pierre R. Gaudet
Deputy Administrator
(613) 947-2724

Administrative and Judicial Services

Pat Levac, Director
(613) 995-4697 Facsimile: (613) 941-6197

Human Resources

Cathryn Taubman, Director
(613) 995-4453

Informatics

Gary Pinder, Chief Information Officer (CIO)
(613) 992-1584

Telecommunications, Real Property Services and Security

Mike Prescott, Director
(613) 992-9393

Library

Rosalie Fox, Head Librarian
(613) 995-1382

Planning and Communications

Lydia Tonelli, Manager
(613) 947-8303

Senior Assessment and Special Projects Advisor

Charles E. Stinson, Special Advisor
(604) 666-3233

Local Offices

ALBERTA – Calgary

Dan Buell, District Administrator
3rd Floor, 635 Eight Avenue S.W.
T2P 3M3
Telephone: (403) 292-5920
Facsimile: (403) 292-5329

ALBERTA – Edmonton

vacant, District Administrator
Tower 1, Suite 530, Scotia Place
P.O. Box 51
10060 Jasper Avenue T5J 3R8
Telephone: (780) 495-4651
Facsimile: (780) 495-4681

BRITISH COLUMBIA – Vancouver

Gail M^{ac}Iver, Regional Director, Western
Pacific Centre, P.O. Box 10065
701 West Georgia Street V7Y 1B6
Telephone: (604) 666-3232
Facsimile: (604) 666-8181

MANITOBA – Winnipeg

4th Floor, 363 Broadway Street R3C 3N9
Telephone: (204) 983-2509
Facsimile: (204) 983-7636

NEW BRUNSWICK – Fredericton

Willa Doyle, District Administrator
Suite 100, 82 Westmorland Street E3B 3L3
Telephone: (506) 452-3016
Facsimile: (506) 452-3584

NOVA SCOTIA – Halifax

François Pilon, District Administrator
Suite 1720, 1801 Hollis Street B3J 3N4
Telephone: (902) 426-3282
Facsimile: (902) 426-5514

ONTARIO – Ontario

Rita Bezuhly, Regional Director, Ontario
8th Floor, 330 University Avenue M5G 1R7
Telephone: (416) 973-3356
Facsimile: (416) 954-5083

QUEBEC – Montréal

Monique Giroux, Regional Director,
Québec and Atlantic
30 McGill Street H2Y 3Z7
Telephone: (514) 283-4820
Facsimile: (514) 283-6004

QUEBEC – Québec

Diane Perrier, District Administrator
Room 500A, Palais de Justice
300 Jean Lesage Blvd. G1K 8K6
Telephone: (418) 648-4920
Facsimile: (418) 648-4051

OFFICES STAFFED BY PROVINCIAL AND/OR TERRITORIAL COURT EMPLOYEES

NEW BRUNSWICK - Saint John

Registry Officers:

Edward Andrew Joas

Mary Kathleen Tobin

Room 413, 110 Charlotte Street E2L 2J4

Telephone: (506) 636-4990

Facsimile: (506) 658-3070

NEWFOUNDLAND - St. John's

Louise King, District Administrator

P.O. Box 937, The Court House

Duckworth Street A1C 5M3

Telephone: (709) 772-2884

Facsimile: (709) 772-6351

**NORTHWEST TERRITORIES -
Yellowknife**

Robin Anne Mould, District Administrator

The Court House, P.O. Box 1320

4905, 49th Street X1A 2L9

Telephone: (867) 873-2044

Facsimile: (867) 873-0291

**PRINCE EDWARD ISLAND -
Charlottetown**

E. Dorothy Kitson, District Administrator

Sir Henry Louis Davies Law Courts

P.O. Box 2000, 42 Water Street C1A 8B9

Telephone: (902) 368-0179

Facsimile: (902) 368-0266

SASKATCHEWAN – Regina

Gordon C. Dauncey, A/District Administrator

The Court House

2425 Victoria Avenue S4P 3V7

Telephone: (306) 780-5268

Facsimile: (306) 787-7217

SASKATCHEWAN - Saskatoon

Dennis Berezowsky, District Administrator

The Court House

520 Spadina Crescent East S7K 2H6

Telephone: (306) 975-4509

Facsimile: (306) 975-4818

YUKON TERRITORY – Whitehorse

Paul Cowan, A/District Administrator

Andrew A. Phillipsen Law Centre

2134 Second Avenue Y1A 5H6

Telephone: (867) 667-5441

Facsimile: (867) 393-6212

Some Statutes Under Which the Federal Court of Canada Exercises Jurisdiction

Access to Information Act
Agriculture and Agri-Food Administrative Monetary Penalties Act
Air Travellers Security Charge Act
Anti-Personnel Mines Convention Implementation Act
Anti-terrorism Act
Atomic Energy Control Act (see Nuclear Energy Act)
Bank Act
Bankruptcy and Insolvency Act
Broadcasting Act
Canada Agricultural Products Act
Canada Deposit Insurance Corporation Act
Canada Elections Act
Canada Evidence Act
Canada Grain Act
Canada Labour Code
Canada Lands Surveyors Act
Canada Marine Act
Canada Oil and Gas Operations Act
Canada Pension Plan
Canada Petroleum Resources Act
Canada Shipping Act
Canada Transportation Act
Canadian Environmental Protection Act, 1999
Canadian Human Rights Act
Canadian International Trade Tribunal Act
Canadian National Railways Act
Canadian Ownership and Control Determination Act
Canadian Security Intelligence Service Act
Canadian Space Agency Act
Cape Breton Development Corporation Act
Charities Registration (Security Information) Act
Citizenship Act
Civil International Space Station Agreement Implementation Act
Coasting Trade Act
Commercial Arbitration Act
Competition Act
Competition Tribunal Act
Cooperative Credit Associations Act
Copyright Act
Corrections and Conditional Release Act
Criminal Code
Crown Liability and Proceedings Act
Cultural Property Export and Import Act

Customs Act
Defence Production Act
Department of Human Resources Development Act
Divorce Act
Dominion Water Power Act
Emergencies Act
Employment Equity Act
Employment Insurance Act
Energy Supplies Emergency Act
Escheats Act
Excise Act
Excise Act, 2001
Excise Tax Act
Expropriation Act
Farm Credit Canada Act
Financial Consumer Agency of Canada Act
First Nations Land Management Act
Fisheries Act
Foreign Enlistment Act
Foreign Publishers Advertising Services Act
Hazardous Materials Information Review Act
Immigration and Refugee Protection Act
Income Tax Act
Indian Act
Industrial Design Act
Injured Military Members Compensation Act
Insurance Companies Act
Integrated Circuit Topography Act
International Boundary Waters Treaty Act
International Sale of Goods Contracts Convention Act
Labour Adjustment Benefits Act
Marine Liability Act
Motor Vehicle Safety Act
National Energy Board Act
North American Free Trade Agreement Implementation Act
Northern Pipeline Act
Northwest Territories Waters Act
Nuclear Safety and Control Act
Nunavut Waters and Nunavut Surface Rights Tribunal Act
Office of the Superintendent of Financial Institutions Act
Official Languages Act
Patent Act
Payment Clearing and Settlement Act
Pension Benefits Standards Act
Personal Information Protection and Electronic Documents Act
Petroleum and Gas Revenue Tax Act

Plant Breeders' Rights Act
Postal Services Interruption Relief Act
Privacy Act
Proceeds of Crime (Money Laundering) and Terrorist Financing Act
Public Servants Inventions Act
Public Service Employment Act
Radiocommunication Act
Railway Safety Act
Royal Canadian Mounted Police Act
Special Import Measures Act
Status of the Artist Act
Supreme Court Act
Tax Court of Canada Act
Telecommunications Act
Timber Marking Act
Trade-marks Act
Transportation Appeal Tribunal of Canada Act
Trust and Loan Companies Act
United Nations Foreign Arbitral Awards Convention Act
Yukon Surface Right Board Act
Yukon Waters Act

Responsabilité en matière maritime, Loi sur la
Sanctions administratives pécuniaires en matière d'agriculture et d'agroalimentaire, Loi sur les

Sécurité automobile, Loi sur la

Sécurité ferroviaire, Loi sur la

Service canadien de renseignement de sécurité, Loi sur le

Services publicitaires fournis par des éditeurs étrangers, Loi sur les

Société d'assurance-dépôts du Canada, Loi sur la

Société de développement du Cap-Breton, Loi sur la

Sociétés d'assurance, Loi sur les

Sociétés de fiducie et de prêt, Loi sur les

Statut de l'artiste, Loi sur le

Sûreté et la réglementation nucléaires, Loi sur la

Système correctionnel et la mise en liberté sous condition, Loi sur le

Taxe d'accise, Loi sur la

Télécommunications, Loi sur les

Topographies de circuits intégrés, Loi sur les

Traité des eaux limitrophes internationales, Loi du

Transports au Canada, Loi sur les

Tribunal canadien du commerce extérieur, Loi sur le

Tribunal d'appel des transports du Canada, Loi sur le

Tribunal de la concurrence, Loi sur le

Expropriation, Loi sur l'
 Faillite et insolvabilité, Loi sur la
 Financement agricole Canada, Loi sur
 Forces hydrauliques du Canada, Loi sur les
 Gendarmerie royale du Canada, Loi sur la
 Gestion des terres des premières nations, Loi sur la
 Grains du Canada, Loi sur les
 Immigration et la protection des réfugiés, Loi sur l'
 Impôt sur le revenu, Loi de l'
 Impôt sur les revenus pétroliers, Loi de l'
 Indemnisation des agents de l'État, Loi sur l'
 Indemnisation des militaires ayant subi des blessures pendant leur service, Loi prévoyant l'
 Indiens, Loi sur les
 Inventions des fonctionnaires, Loi sur les
 Langues officielles, Loi sur les
 Loi antiterroriste
 Loi électorale du Canada
 Loi maritime du Canada
 Marine marchande du Canada, Loi sur la
 Marquage des bois, Loi sur le
 Marques de commerce, Loi sur les
 Mesures spéciales d'importation, Loi sur les
 Mesures d'urgence, Loi sur les
 Mines antipersonnel, Loi de mise en oeuvre de la Convention sur les
 Ministère du Développement des ressources humaines, Loi sur le
 Normes de prestation de pension, Loi sur les
 Office des droits de surface du Yukon, Loi sur l'
 Office national de l'énergie, Loi sur l'
 Opérations pétrolières au Canada, Loi sur les
 Pêches, Loi sur les
 Pipe-line du Nord, Loi sur le
 Prestations d'adaptation pour les travailleurs, Loi sur les
 Preuve au Canada, Loi sur la
 Production de défense, Loi sur la
 Produits agricoles au Canada, Loi sur la
 Protection de l'environnement (1999), Loi sur la
 Protection des obtentions végétales, Loi sur la
 Protection des renseignements personnels
 Protection des renseignements personnels et les documents électroniques, Loi sur la
 Radiocommunication, Loi sur la
 Radiodiffusion, Loi sur la
 Recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes, Loi sur le
 Régime de pensions du Canada, Loi sur le
 Réparation consécutive à une interruption des services postaux, Loi de
 Responsabilité civile de l'État et le contentieux administratif, Loi sur la

Quelques lois en vertu desquelles la Cour fédérale du Canada exerce sa compétence

Accès à l'information, Loi sur l'
Accise, Loi sur l'
Accise (2001), Loi sur l'
Accord de libre-échange nord-américain, Loi de mise en oeuvre de l'
Accord sur la Station spatiale internationale civile, Loi de mise en oeuvre de l'
Agence spatiale canadienne, Loi sur l'
Agence de la consommation en matière financière du Canada, Loi sur l'
Approvisionnement en énergie, Loi d'urgence sur les
Arbitrage commercial, Loi sur l'
Arpenteurs des terres du Canada, Loi sur les
Associations coopératives de crédit, Loi sur les
Assurance-emploi, Loi sur l'
Banques, Loi sur les banques
Biens en désherérence, Loi sur les
Brevets, Loi sur les
Bureau du surintendant des institutions financières, Loi sur le
Cabotage, Loi sur le
Chemins de fer nationaux du Canada, Loi sur les
Citoyenneté, Loi sur la
Code canadien du travail
Code criminel
Compensation et le règlement des paiements, Loi sur la
Concurrence, Loi sur la
Contrôle de l'énergie atomique, Loi sur le
Contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses, Loi sur le
Convention des Nations Unies concernant les sentences arbitrales étrangères, Loi sur la
Convention relative aux contrats de vente internationale de marchandises, Loi sur la
Cour canadienne de l'impôt, Loi sur la
Cour suprême, Loi sur la
Dessins industriels, Loi sur les
Détermination de la participation et du contrôle canadien, Loi sur la
Divorce, Loi sur le
Douanes, Loi sur les
Droit d'auteur, Loi sur le
Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien, Loi sur le
Droits de la personne, Loi canadienne sur les
Eaux des Territoires du Nord-Ouest, Loi sur les
Eaux du Nunavut et le Tribunal des droits de surface du Nunavut, Loi sur les
Eaux du Yukon, Loi sur les
Emploi dans la fonction publique, Loi sur l'
Enregistrement des organismes de bienfaisance (renseignements de sécurité), Loi sur l'
Envolement à l'étranger, Loi sur l'
Équité en matière d'emploi, Loi sur l'
Exportation et l'importation de biens culturels, Loi sur l'

BUREAUX DOTÉS D'EMPLOYES DE TRIBUNAUX PROVINCIAUX OU TERRITORIAUX

NOUVEAU-BRUNSWICK - Saint John

Fonctionnaires du Greffe :

Edward Andrew Joas

Mary Kathleen Tobin

Pièce 413, 110, rue Charlotte E2L 2J4

Téléphone : (506) 636-4990

Télécopieur : (506) 658-3070

TERRITOIRES DU NORD-OUEST -

Yellowknife

Robin Anne Mould, Administratrice de district

The Court House, C.P. 1320

4905, 49th Street X1A 2L9

Téléphone : (867) 873-2044

Télécopieur : (867) 873-0291

ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD -

Charlottetown

E. Dorothy Kitson, Administratrice de district

Sir Henry Louis Davies Law Courts

42, rue Water, C.P. 2000 C1A 8B9

Téléphone : (902) 368-0179

Télécopieur : (902) 368-0266

SASKATCHEWAN - Regina

Gordon C. Dauncey, Administrateur de district

p.l.

The Court House

2425, avenue Victoria S4P 3V7

Téléphone : (306) 780-5268

Télécopieur : (306) 787-7217

TERRITOIRE DU YUKON -

Whitehorse

Paul Cowan, Administrateur de district p. l.

Andrew A. Phillipsen Law Centre

2134, avenue Second Y1A 5H6

Téléphone : (867) 667-5441

Télécopieur : (867) 393-6212

SASKATCHEWAN - Saskatoon

Dennis Berzowsky, Administrateur de district

The Court House

520, Spadina Crescent East S7K 2H6

Téléphone : (306) 975-4509

Télécopieur : (306) 975-4818

Bureaux locaux

ALBERTA - Edmonton
poste vacant, Administrateur de district
 Tour 1, bureau 530, Scotia Place
 C.P. 51
 10060, avenue Jasper T5J 3R8
 Téléphone : (780) 495-4651
 Télécopieur : (780) 495-4681

MANITOBA - Winnipeg
 363, rue Broadway, 4^e étage
 R3C 3N9
 Téléphone : (204) 983-2509
 Télécopieur : (204) 983-7636

NOUVELLE-ÉCOSSE - Halifax
 François Pilon, Administrateur de district
 Bureau 1720, 1801, rue Hollis B3J 3N4
 Téléphone : (902) 426-3282
 Télécopieur : (902) 426-5514

ALBERTA - Calgary
 Dan Buell, Administrateur de district
 635, Eight Avenue S.W., 3^e étage
 T2P 3M3
 Téléphone : (403) 292-5920
 Télécopieur : (403) 292-5329

COLOMBIE-BRITANNIQUE - Vancouver
 Gail McIver, Directrice, Région de l'Ouest
 Pacific Centre, C.P. 10065
 701, rue Georgia Ouest V7Y 1B6
 Téléphone : (604) 666-3232
 Télécopieur : (604) 666-8181

NOUVEAU-BRUNSWICK - Fredericton
 Willa Doyle, Administratrice de district
 Bureau 100, 82, rue Westmorland
 E3B 3L3
 Téléphone : (506) 452-3016
 Télécopieur : (506) 452-3584

ONTARIO - Toronto
 Rita Bezuhly, Directrice, Région de l'Ontario
 330, avenue University, 8^e étage
 M5G 1R7
 Téléphone : (416) 973-3356
 Télécopieur : (416) 954-5083

QUÉBEC - Montréal
 Monique Giroux, Directrice, Région du
 Québec et de l'Atlantique
 30, rue McGill H2Y 3Z7
 Téléphone : (514) 283-4820
 Facsimile : (514) 283-6004

QUÉBEC - Québec
 Diane Perrier, Administratrice de district
 Palais de justice, Salle 500 A
 300, boul. Jean-Lesage
 G1K 8K6
 Téléphone : (418) 648-4920
 Télécopieur : (418) 648-4051

Grefte de la Cour fédérale du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0H9
<http://www.fct-cf.gc.ca>

Renseignements généraux

Pierrette Brunet
Adjointe exécutive
(613) 995-6719
Télécopieur : (613) 941-6197

Services administratifs et juridiques

Pat Levac, Directeur
(613) 995-4697
Télécopieur : (613) 941-6197

Services informatiques

Gary Pinder, Directeur principal de l'information (DPI)
(613) 992-1584

Bibliothèque

Rosalie Fox, Bibliothécaire en chef
(613) 995-1382

Conseiller principal, évaluations et projets spéciaux

Charles E. Stinson, Conseiller principal
(604) 666-3233

Planification et Communications

Lydia Tonelli, Gestionnaire
(613) 947-8303

Télécommunications, Services

immobiliers et Sécurité
Mike Prescott, Directeur
(613) 992-9393

Ressources humaines

Cathryn Taubman, Directrice
(613) 995-4453

Services opérationnels

Pierre R. Gaudet
Sous-administrateur
(613) 947-2724

Tableau 4 : Recettes non disponibles (en millions de dollars)

Le tableau suivant indique les recettes perçues par le Greffe de la Cour fédérale du Canada. Les commentaires faisant suite au Tableau 2 donne plus de détails sur la hausse des recettes non disponibles.

Recettes non disponibles (en millions de dollars)					
Recettes réelles 2000 - 2001	Recettes réelles 2001 - 2002	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles	
Cour fédérale du Canada	6,1	5,2	5,2	6,7	
Non prévues	-	-	-	-	
Total	6,1	5,2	5,2	6,7	

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant donne une perspective historique des ressources utilisées par le Greffe de la Cour fédérale du Canada.

Comparaison historique des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles (en millions de dollars)					
2002-2003					
Secteur d'activités	Dépenses réelles 2000 - 2001	Dépenses réelles 2001 - 2002	Total des dépenses prévues	Autorisations totales	Total des dépenses réelles
Cour fédérale du Canada	35,3	41,4	41,1	43,5	42,5
Total	35,3	41,4	41,1	43,5	42,5

Le Greffe de la Cour fédérale du Canada a reçu une somme de 4,6 millions de dollars à titre de « financement pour l'intégrité des programmes, volet II » durant chacun des exercices 2001-2002 et 2002-2003. Ce financement avait comme objet de payer les frais d'exploitation liés à la nomination de nouveaux juges et protonotaires ainsi que les salaires des nouveaux protonotaires, et les coûts liés à des instances en matière d'annulation de citoyenneté et de droit des autochtones.

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant illustre comment les ressources autorisées par le Parlement ont été utilisées par le Greffe de la Cour fédérale du Canada.

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles (en millions de dollars – à l'exception des ETP)			
2002-2003			
Fonctionnement du Greffe	Total des dépenses prévues	Autorisations totales	Total des dépenses réelles
Équivalents temps plein (ETP)	531	531	477
Fonctionnement	41,1	43,5	42,5
Total des dépenses brutes	41,1	43,5	42,5
Moins : recettes disponibles	-	-	-
Total des dépenses nettes	41,5	43,5	42,5
Autres recettes et dépenses	-	-	-
Recettes non disponibles	(5,2)	(5,2)	(6,7)
Coût des services offerts par d'autres ministères	12,4	12,4	12,8
Coût net du programme	48,3	50,7	48,6

Au Greffe de la Cour fédérale du Canada, les recettes non disponibles sont principalement des droits perçus pour le dépôt de documents auprès du Greffe et pour la vente de photocopies de jugements, ainsi que d'autres recettes y compris les amendes. Les recettes provenant des amendes sont difficiles à prévoir et peuvent facilement contribuer à un écart entre le total des dépenses prévues et le total des dépenses réelles. Pendant l'exercice 2002-2003, les amendes perçues ont atteint 5,3 millions de dollars comparativement à 2,2 millions de dollars en 2001-2002.

ANNEXE I : RENDEMENT FINANCIER

Les tableaux suivants s'appliquent au Greffe de la Cour fédérale du Canada pour l'exercice 2002-2003. Ils en résument le rendement financier.

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Tableau 4 : Recettes non disponibles

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

Le tableau suivant illustre les ressources autorisées par le Parlement et l'utilisation réelle des ressources par le Greffe de la Cour fédérale du Canada.

Besoin financier par autorisation (en millions de dollars)					
				2002-2003	
Credit		Total des dépenses prévues	Autorisations totales ¹	Total des dépenses réelles	
	Cour fédérale du Canada				
30	Dépenses de fonctionnement	36,5	38,4	37,4	
	Dépenses en capital	-	-	-	
	Subventions et contributions	-	-	-	
(S)	Régime de prestations aux employés	4,6	5,1	5,1	
	Total pour le Greffe	41,1	43,5	42,5	

¹ Les autorisations totales comprennent les budgets principal et supplémentaire des dépenses auxquels s'ajoutent d'autres autorisations fournies par le Parlement au Greffe de la Cour fédérale du Canada.

La différence entre le total des dépenses prévues et les autorisations totales est principalement attribuable au prélèvement du report prospectif admissible du budget d'exploitation, à l'indemnisation reçue pour l'incidence des conventions collectives ratifiées, au financement obtenu relativement au procès d'Air India et à l'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur.

L'écart entre les autorisations totales et le total des dépenses réelles s'explique principalement par la pérémp tion des fonds reçus par voie d'affectation à des fins particulières pour couvrir les frais reliés aux demandes découlant du désastre d'Air India. Cette pérémp tion tient au fait qu'aucune demande n'a été présentée à la Cour fédérale du Canada pendant l'exercice 2002-2003. La nomination tardive d'un protonotaire a également contribué à cet écart.

Foundation, consiste en un programme d'éducation juridique offert dans les écoles et s'adressant aux élèves de la 3^e à la 12^e années inclusivement. Le Bureau local du Greffe à Calgary offre des locaux pour que les élèves puissent participer à des tribunaux fictifs et en apprendre davantage sur le système judiciaire canadien. Chaque année, environ 1 500 élèves participent à ce programme.

5. Méthodes de gestion

Les pratiques de budgétisation du Greffe de la Cour fédérale du Canada, indépendamment des besoins opérationnels, sont axées sur les objectifs clés susmentionnés.

Gouvernement en direct

D'ailleurs, le Greffe de la Cour fédérale du Canada a fait tout ce qu'il pouvait pour appuyer l'atteinte des objectifs visés par l'initiative du Gouvernement en direct (se rendre à l'adresse http://www.gol-ged.gc.ca/index_f.asp pour en savoir plus sur cette initiative), c'est-à-dire exploiter les technologies de l'information et des communications afin d'offrir aux Canadiennes et aux Canadiens un accès amélioré à des services de qualité, intégrés et axés sur les citoyens, en tout temps, en tout lieu et dans la langue officielle de leur choix. On peut mentionner à ce propos la publication constante des cours sur leurs sites Web, en partenariat avec l'équipe LexUM de l'Université de Montréal, et le développement du dépôt électronique.

Autres programmes de formation et de perfectionnement

Un projet pilote a été mis en oeuvre dans la région de la capitale nationale; il offrait des séances de français langue seconde, à midi deux jours par semaine et visait à améliorer les aptitudes linguistiques du personnel. En outre, on a offert une séance d'orientation au Greffe de la Cour fédérale du Canada à certains étudiants inscrits au programme d'administration judiciaire du Seneca College de Toronto, du programme de techniques juridiques du Collège Ahuntic de Montréal, du programme d'auxiliaires juridiques du Collège Algonquin d'Ottawa et du programme d'assistants juridiques du Vancouver Community College de Vancouver. Il s'agissait de montrer aux étudiants les possibilités d'emploi dans l'ensemble du système d'administration judiciaire, mais également de constituer une base de recrutement pour le PFAg.

Indicateurs de rendement et normes de service

À la section III du Rapport sur les plans et les priorités du Greffe 2002-2003 (http://www.tbs-sct.gc.ca/EST-PRE/20022003/RFCG-GCC/FC0203rpp_f.asp), on mentionne que l'élaboration des indicateurs de rendement et la mise à jour des normes de service du Greffe sont des activités clés. Vu l'adoption de la *Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires* (<http://lois.justice.gc.ca/fr/C-45.5/index.html>), on a jugé inopportun d'affecter des ressources à l'élaboration d'indicateurs de rendement additionnels et à la mise à jour des normes de service du Greffe. Le Service administratif de tribunaux judiciaires aura maintenant à établir ses propres indicateurs de rendement et normes de service.

Promouvoir l'indépendance judiciaire de la Cour fédérale du Canada et de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada

Sensibiliser davantage le public à la Cour fédérale du Canada, à la Cour d'appel de la cour martiale du Canada et au Greffe

Afin de mieux sensibiliser le public à l'indépendance judiciaire, le Greffe a organisé plusieurs journées portes ouvertes et colloques dans l'ensemble du pays. Les journées portes ouvertes sont tenues à Fredericton le 11 juin 2002, à Winnipeg le 9 octobre 2002, et à Charlottetown le 15 octobre 2002. De plus, la Cour et son Greffe, en collaboration avec le barreau local, ont tenu deux colloques à Montréal. À Montréal, on entretenait des partenariats avec des organismes tels la Chambre des huissiers du Québec et le Barreau du Québec afin de présenter des colloques sur le rôle et la compétence du Greffe de la Cour fédérale du Canada. Parmi les autres initiatives didactiques, on compte des tribunaux fictifs et le Calgary Courthouse Education Program. Ce dernier, parrainé par la Calgary Education Society et financé principalement par la Alberta Law

Projet pilote sur le Système d'affichage de la preuve électronique

Durant l'exercice 2002-2003, le Greffe de la Cour fédérale du Canada a mis en oeuvre un nouveau Système d'affichage de la preuve électronique lors d'un important procès sur des revendications territoriales au cours duquel on a présenté des éléments de preuve documentaire volumineux. Le Greffe a créé un système de données d'images en demandant aux avocats de toutes les parties d'effectuer un prébalayage de leurs éléments de preuve documentaire. Cette technique a permis à tous les participants du procès de visionner la preuve documentaire sur des écrans d'ordinateurs. Des réactions informelles de la part des participants ont confirmé que cette technologie facilitait grandement le déroulement du procès. Cette technologie a été utilisée également dans d'autres procès et le sera davantage à l'avenir. Notre intention est de voir à ce que, en bout de ligne, toutes les salles d'audiences soient équipées de ce système.

Fonction de contrôleur moderne

Au cours de 2002-2003, le Greffe de la Cour fédérale du Canada a achevé une évaluation des capacités et une analyse de l'écart de la fonction de contrôleur moderne. En vue d'une utilisation plus efficace des ressources, le Greffe a décidé d'adopter une approche intégrée pour la mise en application des résultats de l'évaluation des capacités de la fonction de contrôleur moderne et du sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. On pourra ainsi élaborer un plan d'action intégré et cohérent visant les points à améliorer, tels que cernés dans l'évaluation et à la suite du sondage.

Programme de formation des agents du Greffe

Le Programme de perfectionnement des fonctionnaires du Greffe (PFAG) a été lancé à l'automne 2000, en réponse aux besoins de perfectionnement du personnel de soutien du Greffe. Il offre une formation polyvalente et une expérience pratique relatives à tous les aspects des opérations du Greffe.

En 2002-2003, une révision complète du programme et de ses modules a donné lieu à la mise à jour et à l'amélioration du matériel didactique ainsi qu'à la création d'un nouveau module sur le service à la clientèle et les communications. Le groupe de travail affecté à cette tâche a également participé à l'élaboration d'un profil des compétences pour le programme, en tenant compte du travail entrepris par l'Association des administrateurs judiciaires du Canada (AAJC) et la National Association of Court Managers (NACM) des États-Unis, relativement aux compétences des gestionnaires de tribunaux. Les renseignements obtenus au cours de ce projet auprès des homologues provinciaux du Greffe se sont avérés utiles.

En raison du nombre de dossiers complexes comprenant de nombreuses parties et des besoins au niveau de la sécurité, on avait prévu examiner, en 2002-2003, les besoins en espace et/ou le réaménagement éventuel des locaux du Greffe à Vancouver, Edmonton, Calgary, Winnipeg, Toronto, Ottawa, Montréal, Québec et Halifax. Avec l'adoption de la *Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires* (<http://lois.justice.gc.ca/fr/C-45.5/index.html>) et la fusion imminente avec le greffe de la Cour canadienne de l'impôt, on a jugé inopportun d'affecter des ressources à cette initiative en 2002-2003.

Modification des installations dans certains bureaux

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Greffe a apporté plusieurs modifications au site Web de la Cour fédérale du Canada (dont l'adresse est : <http://www.fct-cf.gc.ca>) afin de se conformer aux normes et lignes directrices du Conseil du Trésor sur la normalisation des sites Internet (http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/index_f.asp), qui visent à permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de reconnaître rapidement les programmes et services fédéraux et de naviguer facilement d'un site fédéral à un autre pour trouver l'information qu'ils cherchent. En mars 2003, le site de la Cour a été évalué par le Service de mise à l'essai de l'accessibilité du Web (WATS). Il a ainsi été possible d'effectuer des modifications pour simplifier l'accès aux services électroniques de la Cour fédérale du Canada pour les personnes handicapées, mais il a été décidé, à la lumière de la future fusion avec la Cour canadienne de l'impôt et de la restructuration qu'elle entraînerait, de mettre l'accent sur les modifications mineures qui pourraient être terminées rapidement.

Modifications au site Web de la Cour fédérale du Canada

Avec la mise en œuvre prochaine du dépôt électronique, la Section des services informatiques a entrepris plusieurs mesures préliminaires en 2002-2003. Parmi ces mesures intermédiaires : l'installation de la première phase du réseau de communication protégée (SCNet) afin d'empêcher l'interception de l'information sensible au hasard; l'élaboration d'un cadre de gestion de la politique sur la sécurité; et l'expansion de la largeur de bande afin de faciliter la transmission et la réception des documents électroniques. Ces mesures assureront la transmission rapide des documents et communications ainsi que leur transmission sur Internet en toute sécurité. Dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct, le dépôt électronique accroîtra l'efficacité et la rapidité d'exécution des instances judiciaires en offrant au public un autre moyen de communication avec le Greffe. Il faut aussi signaler qu'une enquête auprès de la collectivité juridique, menée durant le dernier trimestre de la période de référence, a confirmé que 81 p. 100 des personnes enquêtées sont très ouvertes à l'utilisation du dépôt électronique; selon eux, cette méthode pourrait offrir des avantages importants.

Pendant l'exercice 2002-2003, le Greffé de la Cour fédérale du Canada a poursuivi son travail avec LexisNexis en vue de la mise au point d'un système à norme ouverte de dépôt électronique de documents pouvant servir tout tribunal. Les tests préliminaires de la base de données ont été effectués et l'objectif est d'instaurer le dépôt électronique d'ici 2005. Cette méthode peut assurer l'efficacité accrue de la communication, du stockage, de l'extraction et de la diffusion de l'information relative aux questions judiciaires.

Dépôt électronique de documents

Améliorer l'accès du public à la Cour fédérale du Canada et à la Cour d'appel de la cour martiale du Canada, ainsi qu'au Greffé et à ses services

Le règlement extrajudiciaire de différends consiste en un processus structuré que préside un juge ou un protonotaire afin de faciliter le règlement d'un différend sans recourir à une audience formelle. Ainsi, les arriérés sont réduits et on peut fournir des services judiciaires malgré le nombre croissant d'instances. Au cours de 2002-2003, on a tenu 67 conférences de règlement des litiges et 1 088 conférences préparatoires (les conférences préparatoires équivalent souvent à des conférences de règlement des litiges).

Règlement extrajudiciaire de différends

Toutes les initiatives technologiques offrent déjà ou offriront au public et à la collectivité juridique des options plus efficaces pour un meilleur accès au système judiciaire, perpétuant ainsi les valeurs canadiennes comme l'équité, l'égalité et la primauté du droit.

En 2002-2003, on a installé du matériel de vidéoconférence à Fredericton, Halifax, Québec, Montréal, Ottawa, Toronto, Edmonton, Calgary et Vancouver. Les vidéoconférences offrent une autre façon d'accéder aux audiences de la Cour tout en réduisant les coûts des plaideurs quant à leur temps et leurs déplacements. Durant la période de référence, on a tenu 19 vidéoconférences. Le Greffé a reçu des commentaires positifs des plaideurs concernant la mise en oeuvre de ces moyens techniques.

Vidéoconférences

Améliorer l'efficacité du Greffé en appuyant la Cour fédérale du Canada et la Cour d'appel de la cour martiale du Canada

Ces objectifs clés ont tous une incidence sur l'atteinte du résultat stratégique du Greffe de la Cour fédérale du Canada. Les trois premiers sont clairement liés à la référence, dans le résultat stratégique, à l'objectif consistant à assurer un accès efficace et en temps opportun au processus judiciaire des cours. Quant à celui consistant à promouvoir l'indépendance judiciaire des cours, il concerne surtout l'équité d'accès à ces processus.

4. Résultats par objectif clé

Les priorités du Greffe de la Cour fédérale du Canada en 2002-2003 ont inclus un certain nombre d'activités devant concourir à la réalisation de son résultat stratégique. Ces activités sont rattachées ici aux objectifs clés qu'elles sous-tendent.

Objectifs clés	Activités
Améliorer l'efficacité du Greffe en appuyant la Cour fédérale du Canada et la Cour d'appel de la cour martiale du Canada	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vidéoconférences ■ Règlement extrajudiciaire de différends
Améliorer l'accès du public à la Cour fédérale du Canada et à la Cour d'appel de la cour martiale du Canada, ainsi qu'au Greffe et à ses services	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dépôt électronique de documents ■ Modifications au site Web de la Cour fédérale du Canada ■ Modification des installations dans certains bureaux
Améliorer la prestation des services	<ul style="list-style-type: none"> ■ Projet pilote sur le Système d'affichage de la preuve électronique ■ Fonction de contrôleur moderne ■ Programme de formation des agents du Greffe ■ Autres programmes de formation et de perfectionnement ■ Indicateurs de rendement et normes de service
Promouvoir l'indépendance judiciaire de la Cour fédérale du Canada et de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sensibiliser davantage le public à la Cour fédérale du Canada, à la Cour d'appel de la cour martiale du Canada et au Greffe

On traite ci-après des résultats de ces activités.

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) – Régions de la Colombie-Britannique et du Yukon – Le bureau local de Vancouver a pu accommoder Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) – régions de la Colombie-Britannique et du Yukon en offrant des locaux temporaires au Bureau de la citoyenneté. Cela a permis à CIC d'économiser environ 200 000 \$ en frais d'aménagement et en loyer, tout en assurant un service de qualité continu aux clients. Grâce à cette initiative, CIC a pu administrer des tests à 8 004 immigrants au Canada, accorder la citoyenneté à 8 815 néo-Canadiens et tenir 538 audiences de citoyenneté.

Cour suprême du Canada – Le Greffe de la Cour fédérale du Canada a collaboré avec la Cour suprême du Canada pour l'embauche de personnel de soutien judiciaire, étant donné que les deux organismes ont des structures et des besoins semblables, et qu'ils ciblent le même groupe de candidats potentiels.

Provinces et territoires – Des 16 bureaux locaux du Greffe, sept partagent des locaux et sont dotés d'employés de tribunaux provinciaux et territoriaux, sur une base contractuelle (une liste des bureaux locaux de la Cour fédérale du Canada se trouve à l'annexe II).

Association du Barreau canadien et barreaux provinciaux – Ces organismes fournissent des renseignements importants sur les processus et procédures afin d'assurer l'efficacité soutenue de la Cour.

Tribunaux et offices fédéraux – Dans ses efforts permanents pour réaliser des économies, le Greffe partage des installations et des salles d'audience avec des tribunaux et des offices fédéraux à divers endroits au Canada. Par exemple, tant le Conseil canadien des relations industrielles que le Bureau du Juge-arbitre utilisent les installations de la Cour fédérale du Canada.

Secteur privé – Le principal partenariat du Greffe avec le secteur privé se poursuit avec LexisNexis dans le cadre du projet du Greffe de dépôt électronique des documents (voir ci-après).

3. Objectifs clés

Quatre objectifs clés sont liés au résultat stratégique de la Cour fédérale du Canada :

- 1) améliorer l'efficacité du Greffe en appuyant la Cour fédérale du Canada et la Cour d'appel de la cour martiale du Canada;
- 2) améliorer l'accès du public à la Cour fédérale du Canada et à la Cour d'appel de la cour martiale du Canada, ainsi qu'au Greffe et à ses services;
- 3) améliorer la prestation des services;
- 4) promouvoir l'indépendance judiciaire de la Cour fédérale du Canada et de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada.

1. Résultat stratégique

Avec un seul secteur d'activité, à savoir les Services du Greffe, le Greffe est engagé à atteindre le résultat stratégique suivant :

Le public a accès, de façon efficace et équitable, au processus judiciaire de la Cour fédérale du Canada et de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada en temps opportun, dans l'une ou l'autre des langues officielles et de façon conforme aux lois pertinentes.

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Greffe de la Cour fédérale du Canada a exécuté son mandat avec un budget d'exploitation de 38,4 millions de dollars (exception faite des 5,1 millions de dollars pour les régimes d'avantages sociaux des employés et 477 équivalents temps plein (voir les tableaux financiers à l'annexe I).

2. Principaux partenaires

Le Greffe de la Cour fédérale du Canada compte plusieurs partenaires clés qui jouent un rôle dans l'atteinte de son résultat stratégique.

Ainsi que cela est mentionné à la section II, sous la rubrique « Participation à un grand projet de l'État », le Greffe de la Cour fédérale du Canada, de concert avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, le ministère de la Justice, la Cour canadienne de l'impôt et le Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale, participe à la planification et aux préparatifs en vue de la construction du palais de justice fédéral à Ottawa. Bon nombre des mêmes partenaires ont participé aussi au projet de centre judiciaire fédéral à Toronto. La construction de ces installations vise à rendre les activités de la Cour plus économiques, ce qui donnera au nouveau Service administratif des tribunaux judiciaires la possibilité d'améliorer la prestation de services, objectif clé du Greffe de la Cour fédérale du Canada.

Le partenariat entre le Greffe de la Cour fédérale du Canada et l'équipe LexUM du Centre de recherche en droit public de l'Université de Montréal est lui aussi à souligner, car il permet à la Cour fédérale du Canada de publier ses décisions en direct. Une collection d'environ 10 000 décisions rendues par la Cour fédérale du Canada depuis septembre 1992 est accessible via le site Web de la Cour (<http://decisions.fct-cf.gc.ca/cf/index.html>). En outre, environ 40 décisions rendues, depuis juin 1992, par la Cour d'appel de la cour martiale du Canada sont accessibles à http://www.cmac-gacm.ca/business/decisions_f.shtml. Ce partenariat est rattaché au résultat stratégique du Greffe de la Cour fédérale du Canada car il facilite l'accès du public à l'information relative à ses travaux.

Le Greffe de la Cour fédérale du Canada compte d'autres partenaires clés, à savoir :

L'amélioration du système judiciaire canadien est liée à la vigueur des collectivités canadiennes. *Le rendement du Canada 2002* précise les organismes auxquels le thème s'applique dans plusieurs « secteurs horizontaux ». L'engagement du Greffe envers un « accès... équitable au processus judiciaire de la Cour fédérale du Canada et de la Cour d'appel de la cour maritale du Canada » (voir la section III ci-après) correspond au secteur horizontal d'un « système de justice canadien équitable ».

7. Priorités du gouvernement

Par l'entremise de l'initiative d'amélioration des services (http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/sipubs/si_as/pfsil_f.asp#obje) du Conseil du Trésor, le gouvernement fédéral s'engage à obtenir d'ici 2005 une augmentation d'au moins 10 % du degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des activités directes importantes en matière de prestation des services. Cette initiative, qui a été intégrée l'an dernier à celle du Gouvernement en direct (http://www.gol-ged.gc.ca/index_f.asp), encourage l'amélioration du service dans une optique axée sur le citoyen et l'atteinte d'améliorations tangibles de la satisfaction des clients grâce à la qualité du service. Les quatre objectifs clés du Greffe, décrits dans la section III, permettent à l'organisme de fournir des services axés sur le public; de mesurer les résultats concrets qu'obtiennent les Canadiens et les Canadiennes de ces services; de respecter les valeurs du public canadien dans la communication prompte de renseignements pertinents; et de promouvoir un système judiciaire juste et équitable. À cette fin, le Greffe de la Cour fédérale du Canada a continué de mener des enquêtes afin d'obtenir une rétroaction sur la satisfaction de la clientèle et sur la façon d'améliorer la prestation de ses services. Conformément à la règle 16 des *Règles de la Cour fédérale* (1998), chaque bureau du Greffe fournit une boîte que les membres du public peuvent utiliser pour faire des recommandations. Le Greffe a également obtenu des commentaires par l'intermédiaire de différents comités, dont le Comité de liaison entre la magistrature et le barreau, et le Comité des règles, et du lien « Contactez-nous » sur le site Web de la Cour fédérale (http://www.fct-cf.gc.ca/contact/fctinfo/fct_contact_f.shtml).

L'amélioration des services offerts au public canadien et le renforcement des fondements de la fonction de contrôleur moderne sont incorporés dans l'initiative connexe du gouvernement fédéral (http://www.tbs-sct.gc.ca/cmo_mfc/). Cette fonction se veut une étape progressive du continuum de la réforme administrative, axée sur une saine gestion des ressources et un processus décisionnel efficace. Elle a pour but de fournir aux gestionnaires des informations financières et non financières intégrées, une méthode pertinente de gestion des risques, des systèmes de contrôle adéquats ainsi que des valeurs et principes éthiques communs. Les avantages associés à la fonction de contrôleur moderne comprennent également un leadership stratégique accru et la motivation des employés. Tel qu'indiqué ci-après (voir la section III), le Greffe de la Cour fédérale du Canada a rédigé, en 2002-2003, un rapport d'évaluation des capacités de la fonction de contrôleur moderne et un rapport d'analyse de l'écart.

Ainsi que l'a déclaré Lucienne Robillard, présidente du Conseil du Trésor, dans le huitième rapport annuel au Parlement sur le rendement du gouvernement, intitulé *Le rendement du Canada 2002* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/02/cp-rc_f.asp), le gouvernement du Canada « accorde une priorité constante à l'amélioration de la qualité de vie des Canadiens et des Canadiennes ». On y relève 19 « indicateurs sociaux » qui « reflètent tout un éventail d'intérêts sociaux, économiques et environnementaux ». Les indicateurs sont regroupés selon quatre grands thèmes : les avenues de développement économique et l'innovation au Canada; la santé des Canadiens et des Canadiennes; l'environnement au Canada; la vigueur et la sécurité des collectivités canadiennes. Le dernier de ces thèmes est celui qui s'applique le mieux aux réalisations du Greffe de la Cour fédérale du Canada, puisque la contribution du Greffe dans

Le Greffe de la Cour fédérale du Canada joue un rôle actif au sein de la société canadienne.

6. Contexte socio-économique

Les changements au mandat de la Cour fédérale du Canada, occasionnés par la *Loi antiterroriste* et d'autres lois ont augmenté ses besoins en matière de sécurité. D'ailleurs, la Cour et son Greffe sont désignées Centre des mesures d'urgence. Par conséquent, la Cour fédérale du Canada doit continuer à s'acquitter de ses fonctions judiciaires en situations d'urgence. Le Greffe est également membre du cadre d'organismes fédéraux comprenant le Groupe de travail sur la continuité d'un gouvernement constitutionnel, sous la direction du Bureau de la protection des infrastructures essentielles et de la protection civile (BPIEPC) (<http://www.ocipep-bpiepc.gc.ca>).

Questions relatives à la sécurité

Enfin, comme l'indique l'administrateur en chef dans son message, les services administratifs et les services du greffe de la Cour fédérale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt ont été fusionnés pour former un nouvel organisme, le Service administratif des tribunaux judiciaires, en vertu de la *Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires* (<http://lois.justice.gc.ca/fr/C-45.5/index.html>). Bien qu'elle soit effectuée après la fin de l'exercice visé par le présent rapport, cette fusion a néanmoins eu des répercussions marquées sur la capacité du Greffe de la Cour fédérale du Canada d'atteindre ses objectifs clés en 2002-2003. En effet, la réalisation de certains projets a dû être différée ou annulée.

Fusion des services administratifs

D'ailleurs, à Ottawa, la Cour d'appel fédérale a quitté l'édifice de la Cour suprême et a été réinstallée temporairement à l'édifice Thomas D'Arcy McGee, afin de répondre aux besoins d'espace additionnel de la Cour suprême du Canada. Même si le déménagement a eu lieu en juin 2003, le Greffe participait à ce projet depuis mai 2002. Ainsi, le Greffe a pris des mesures provisoires pour compenser les coûts d'aménagement encourus afin que les services soient offerts aux clients sans interruption.

Le plus grand défi que devait relever le Greffe consistait à soutenir un nombre croissant d'instances malgré des ressources restreintes. Par exemple, depuis l'entrée en vigueur de la *Loi antiterroriste*, le 24 décembre 2001, et de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, le 28 juin 2002, les instances en matière d'immigration ont augmenté considérablement, dont bon nombre ont été intentées par des parties qui se représentaient elles-mêmes. Le nombre d'instances en matière de droit des autochtones et de celles relatives au Règlement sur les médicaments brevetés a aussi augmenté et on consacre plus de temps aux diverses méthodes de règlement extrajudiciaire de différends.

Coûts de traduction

Les besoins en matière de traduction se sont avérés une autre contrainte financière pour le Greffe en 2002-2003. En vertu du paragraphe 20(2) de la *Loi sur les langues officielles* (<http://lois.justice.gc.ca/fr/O-3.01/index.html>), toutes les décisions d'un tribunal doivent être traduites « dans les meilleurs délais » après avoir été rendues. Durant l'exercice 2002-2003, il en a coûté 1 703 076,80 \$ pour la traduction des décisions de la Cour fédérale du Canada, soit une hausse par rapport à la somme de 1 306 708,90 \$ en 2001-2002.

Participation à un grand projet de l'État

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Greffe de la Cour fédérale du Canada a pris part à un grand projet de l'État, soit la construction du palais de justice fédéral à Ottawa. Les travaux de construction de ce nouvel édifice, qui doit accueillir la Cour d'appel fédérale, la Cour d'appel de la cour martiale du Canada, la Cour fédérale, la Cour canadienne de l'impôt et le nouveau Service administratif des tribunaux judiciaires, devaient être terminés d'ici l'automne 2007. Officiellement, la responsabilité conjointe de ce projet a été confiée à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ainsi qu'au ministère de la Justice; toutefois, de même que la Cour canadienne de l'impôt et le Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale, le Greffe de la Cour fédérale du Canada a participé activement aux activités de planification, d'élaboration et de gestion.

Autres importants projets en matières d'installations

Un autre projet important auquel a pris part le Greffe de la Cour fédérale du Canada concerne le centre judiciaire fédéral à Toronto. C'est dans ce centre, qui sera loué au gouvernement du Canada en vertu d'un bail à long terme, que seront menées les activités régionales de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada, de la Cour canadienne de l'impôt et du Service administratif des tribunaux judiciaires. L'approbation requise pour la réalisation de ce projet a été obtenue le 30 janvier 2003.

Services intégrés – Ce secteur de services fournit des services de gestion à la Cour et au Greffe dans les domaines des ressources humaines, des finances, de l'informatique, de la gestion de l'information, de l'administration, des langues officielles, de la gestion des installations, de la sécurité, des services de bibliothèque, et de la planification et des communications. Les services intégrés fournissent des services de gestion et d'administration efficaces et économiques capables de soutenir le résultat stratégique de la Cour.

Bureaux de la Cour

En tant que cour itinérante, la Cour fédérale du Canada tient des séances et délibère des questions à tout endroit au Canada, afin de satisfaire, dans la mesure du possible, aux besoins des parties. Dans le cadre de ce mandat, le Greffe comprend un bureau principal à Ottawa et seize bureaux locaux situés à divers endroits au Canada; de ce nombre, neuf sont dotés d'employés du Greffe et les sept autres partagent des locaux et sont dotés d'employés de tribunaux provinciaux et territoriaux, sur une base contractuelle. L'annexe II énumère les bureaux locaux en indiquant leurs adresses ainsi que les noms et coordonnées des personnes-ressources.

Constitution de la Cour fédérale du Canada

On peut obtenir de l'information sur la constitution de la Cour en consultant son rapport annuel pour 2002-2003 (http://www.fct-cf.gc.ca/publications/annual/annual_report_f.shtml).

Au 31 mars 2003, on comptait, en plus du juge en chef et du juge en chef adjoint, dix autres juges à la Section d'appel et 21 autres juges à la Section de première instance, exception faite des juges surnuméraires. Au 31 mars 2003 également, la Section de première instance comptait cinq postes de protonotaires dont l'un était vacant.

5. Survol de la planification

Tous les fonds du Greffe de la Cour fédérale du Canada proviennent de crédits accordés par le Parlement. Les parlementaires affectent ces crédits chaque année lors de l'examen du Budget principal des dépenses et du Rapport sur les plans et les priorités présentés en mars à la Chambre des communes.

Le Greffe de la Cour fédérale du Canada génère également quelque revenu par l'entremise des droits de dépôt et des ventes de copies de jugements. Ces revenus étant retournés au gouvernement du Canada, le Greffe de la Cour fédérale du Canada n'y a donc pas accès.

Le Greffe n'a aucun contrôle sur sa charge de travail. Sa planification dépend largement de facteurs externes, tels le nombre d'instances introduites chaque année ainsi que le temps et les ressources requises par la Cour pour traiter des instances spécifiques.

3. Vision

Le Greffe de la Cour fédérale du Canada vise à ce que tous aient la possibilité d'accéder efficacement aux cours, notamment en ayant la possibilité de faire régler des différends sans que les coûts, les difficultés, les retards ou les inconvénients soient excessifs.

4. Organisation

Greffe de la Cour fédérale du Canada

Le Greffe de la Cour fédérale du Canada comporte un secteur d'activités appelé les Services du Greffe. Il a pour but de fournir des services à la Cour fédérale du Canada et la Cour d'appel de la cour martiale du Canada. De plus, il fournit aux Canadiens et Canadiennes une cour supérieure d'archives accessible en vue du règlement rapide et équitable des différends qui relèvent de la compétence des cours respectives.

- Le Greffe est sous la direction d'un administrateur, adjoint du commissaire à la magistrature fédérale selon une délégation de pouvoir précisée au paragraphe 76(1) de la *Loi sur les juges*. L'administrateur rend compte au juge en chef concernant toutes les questions administratives liées au fonctionnement de la Cour et du Greffe.

Les Services du Greffe comportent deux secteurs de services : les Opérations et les Services intégrés.

Opérations – Ce secteur de services administre les pratiques et procédures nécessaires au règlement des différends qui surviennent entre les parties concernant l'interprétation de plus de 90 lois relevant de la compétence de la Cour fédérale du Canada. Elle fournit des services au public, aux plaideurs, aux avocats et aux juges et protonotaires de la Cour, y compris les opérations en salle d'audience; la communication d'information sur les règles, directives et procédures de la Cour; le traitement des documents déposés par les plaideurs ou délivrés à ces derniers, la consignation de toutes les procédures, et la délivrance d'actes juridiques pour l'exécution forcée de décisions de la Cour et d'autres organismes fédéraux, comme le Conseil canadien des relations industrielles et le Tribunal canadien des droits de la personne.

Les opérations du Greffe sont subdivisées selon la Section d'appel et la Section de première instance, afin de représenter la constitution de la Cour. La Section d'appel traite les appels et les demandes de contrôle judiciaire et aide la Cour d'appel et la Cour d'appel de la cour martiale du Canada dans toutes les instances et les audiences. Cette section produit les rapports ainsi que les dossiers d'appel exigés par les règles des cours. La Section de première instance traite les documents juridiques et aide la Cour dans toutes les instances et les audiences dans les secteurs juridictionnels de l'armée, de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, de la Couronne, de l'immigration, de la propriété intellectuelle et de l'impôt.

1. Raison d'être

Le Greffe de la Cour fédérale du Canada a été constituée en 1971 en vertu de l'article 14 de la *Loi sur la Cour fédérale*, L.R.C. 1985, ch. F-7 (<http://lois.justice.gc.ca/fr/F-7/index.html>). Le Greffe assure le soutien nécessaire à la disposition des procédures devant la Cour fédérale du Canada et à l'exécution de ses décisions. Les responsabilités premières du Greffe relativement à l'administration de la Cour consistent à répondre aux besoins de la Cour par rapport aux bureaux, à s'occuper de la tenue des livres et registres et du dépôt de documents, à organiser et à administrer les séances, et à mettre les dossiers de la Cour à la disposition du public. Le Greffe doit donc traiter toutes les demandes dans les délais prescrits et sert de dépositaire permettant le dépôt et la délivrance des documents liés à toutes les instances intentées devant la Cour fédérale du Canada et la Cour d'appel de la cour martiale du Canada. Il exerce ces fonctions conformément aux *Règles de la Cour fédérale* (1998) (<http://lois.justice.gc.ca/fr/F-7/DORS-98-106/index.html>) et aux *Règles de la Cour fédérale en matière d'immigration et de protection des réfugiés* (<http://lois.justice.gc.ca/fr/I-2.5/DORS-93-22/index.html>), ainsi que pour la Cour d'appel de la cour martiale du Canada conformément aux *Règles de la Cour d'appel de la cour martiale* (http://www.cmac-cacm.ca/business/rules/rules_full_f.shtml). Les services de soutien du Greffe permettent aux juges et aux protonotaires, ainsi qu'aux organismes, commissions et tribunaux quasi judiciaires de déposer leurs décisions conformément aux lois habilitantes. En outre, des agents désignés du Greffe s'acquittent de fonctions quasi judiciaires telles la taxation des frais et dépens, l'évaluation des dommages-intérêts, les saisies de navires, de cargaisons et du fret dans les affaires en matière d'amirauté, et la préparation d'états de collocation conformément au *Code civil du Québec*.

On peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la Cour fédérale du Canada en consultant le rapport annuel de la Cour pour l'exercice 2002-2003, qui s'intitule *Cour fédérale du Canada : Rapport annuel, 1 janvier 2002 au 31 mai 2003* et a été publié pour le Greffe par Smithworks le 30 juin 2003 (http://www.fct-ct.gc.ca/publications/annual/annual_report_f.shtml).

2. Mission

Le Greffe de la Cour fédérale du Canada s'efforce de fournir les services administratifs requis pour résoudre équitablement et sans retard les affaires dont la Cour est saisie, en se servant de manière rentable, efficace et économique des ressources nécessaires pour accomplir ses objectifs.

SECTION I : LE MESSAGE DE L'ADMINISTRATEUR DE LA COUR FÉDÉRALE DU CANADA

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport ministériel sur le rendement du Greffe de la Cour fédérale du Canada pour l'exercice se terminant le 31 mars 2003, que le personnel du Service administratif des tribunaux judiciaires a préparé.

Ainsi que le précise M. Emond dans son message, le Greffe de la Cour fédérale du Canada, s'il a cessé d'exister à titre d'entité distincte par suite de l'établissement du Service administratif des tribunaux judiciaires le 2 juillet 2003, existait encore tout au long de l'exercice 2002-2003. Le présent rapport traite donc de ses résultats pour son dernier exercice complet d'existence.

Le rapport a pour objet d'expliquer aux Canadiennes et aux Canadiens l'incidence que les activités du Greffe de la Cour fédérale du Canada ont sur leur vie quotidienne. Il établit aussi des liens avec les engagements pris précédemment dans notre Rapport sur les plans et les priorités pour l'exercice 2002-2003 (<http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20022003/RFCG-GCC/FC0203rtp.f.asp>).

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Greffe de la Cour fédérale du Canada a continué de participer à l'amélioration du système judiciaire canadien de façon qu'il réponde aux besoins de la société actuelle, c'est-à-dire qu'il soit moderne, accessible, rapide et abordable.

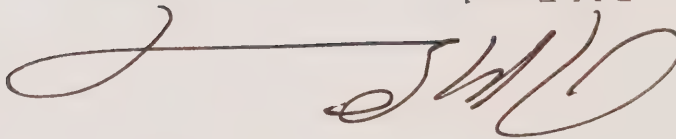

Robert Biljan

LE MESSAGE DE L'ADMINISTRATEUR EN CHEF DU SERVICE ADMINISTRATIF DES TRIBUNAUX JUDICIAIRES

Je suis heureux de pouvoir, en ma qualité d'administrateur en chef du Service administratif des tribunaux judiciaires, écrire ces quelques mots afin de présenter le Rapport ministériel sur le rendement du Greffe de la Cour fédérale du Canada pour l'exercice se terminant le 31 mars 2003.

Récemment, les services administratifs et les services du greffe de la Cour fédérale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt ont été fusionnés aux termes de la *Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires*, L.C. 2002, ch. 8 (<http://lois.justice.gc.ca/fr/C-45.5/index.html>), qui a reçu la sanction royale le 27 mars 2002 et est entrée en vigueur le 2 juillet 2003. Cette mesure a conduit à la création d'un nouvel organisme, le Service administratif des tribunaux judiciaires. J'ai l'honneur d'être devenu le tout premier administrateur en chef de ce service.

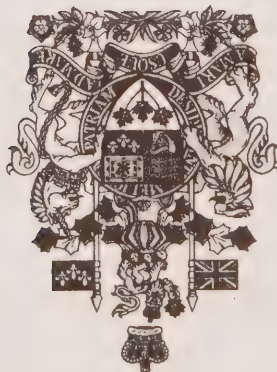
Bien que le Greffe de la Cour fédérale du Canada ait cessé d'exister à titre d'entité distincte par suite de l'entrée en vigueur de la *Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires*, il existait néanmoins encore tout au long de l'exercice 2002-2003, soit celui visé par le présent rapport, qui aborde donc les résultats obtenus par le greffe au cours de cet exercice et a été signé par l'administrateur de la Cour fédérale du Canada.



R.M. Emond

TABLE DES MATIÈRES

LE MESSAGE DE L'ADMINISTRATEUR EN CHEF DU SERVICE ADMINISTRATIF DES TRIBUNAUX JUDICIAIRES.....	1
SECTION I : LE MESSAGE DE L'ADMINISTRATEUR DE LA COUR FÉDÉRALE DU CANADA.....	3
SECTION II : APERÇU DU GREFFE DE LA COUR FÉDÉRALE DU CANADA	5
1. Raison d'être.....	5
2. Mission	5
3. Vision.....	6
4. Organisation.....	6
5. Survol de la planification.....	7
6. Contexte socio-économique	9
7. Priorités du gouvernement.....	10
SECTION III : RENDEMENT DU GREFFE DE LA COUR FÉDÉRALE DU CANADA.....	11
1. Résultat stratégique.....	11
2. Principaux partenaires	11
3. Objectifs clés	12
4. Résultats par objectif clé.....	13
5. Méthodes de gestion	18
ANNEXE I : RENDEMENT FINANCIER.....	19
Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés	19
Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	20
Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	21
Tableau 4 : Recettes non disponibles (en millions de dollars)	22
ANNEXE II : AUTRES RENSEIGNEMENTS	23
Personnes-ressources.....	23
Quelques lois en vertu desquelles la Cour fédérale du Canada exerce sa compétence	26



Greffe de la Cour fédérale du Canada

Rapport ministériel sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2003

M. Cauchon

L'honorable Martin Cauchon
Ministre de la Justice et
Procureur général du Canada

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2003* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

Où à : rma-mrt@tbs-sct.gc.ca

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commencant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les enseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2003

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre librairie local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/71-2003
ISBN 0-660-62468-0





Grefte de la Cour fédérale du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2003



Royal Canadian Mounted Police

Performance Report

For the period ending
March 31, 2003



Canada

ESTIMATES

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2003

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/11-2003
ISBN 0-660-62436-2



Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document “Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada”. This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a “citizen focus” shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2003 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

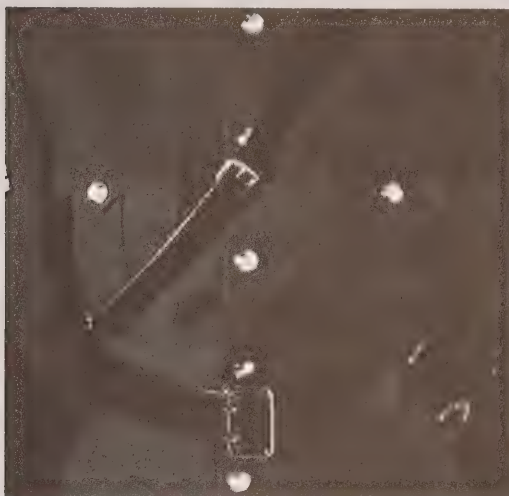
This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



Royal Canadian Mounted Police Gendarmerie royale du Canada



**Royal Canadian Mounted Police
Performance Report
2002-2003**

Wayne Easter

The Honourable Wayne Easter, P.C., M.P.
Solicitor General of Canada

Table of Contents

Minister's Message	7
Commissioner's Message	11
SECTION 1: RCMP AT A GLANCE	
The RCMP Story – An Introduction	13
What We Do	15
Our Strategic Framework	16
The Commissioner's Strategy Map	18
The Scope of Integrated Policing	21
SECTION 2: PLANNING CONTEXT FOR SERVICE/PROGRAM DELIVERY	
Trends Affecting RCMP Strategic Priorities	23
SECTION 3: OUR STRUCTURE FOR SERVICE/PROGRAM DELIVERY	
Management Structure	27
Where We Are Located	28
Our Business Line Structure	29
SECTION 4: STRATEGIC OUTCOMES AND BUSINESS LINES	
The Business Context	31
Strategic Priorities and Business Lines	38
SECTION 5: STRATEGIC OUTCOMES BY STRATEGIC PRIORITY	
Terrorism / Organized Crime	41
Youth	44
International Police Services (including Peacekeeping)	45
Restorative (Alternative) Justice	46
Integrated Policing	47
Responsiveness to the Community	51
Stewardship and Accountability	54
SECTION 6: FINANCIAL PERFORMANCE AND AUDIT RESULTS	
Key Internal Audit Projects	
Canada Labour Code Part II	57
Audit of the RCMP's Contracting Framework	57
Canadian Police Information Centre Renewal (CIPC-R) Project Financial Audit	58
Audit of the Major Events Inventory	58
Consolidated Reporting	
Procurement and Contracting	59
Modern Comptrollership	59
Voluntary Sector Initiative	60
Storage Tank System	60
Service Improvement Initiative	60
RCMP On-Line	61
Federal House in Order	61
Sustainable Development Strategy	61

Financial Performance

Summary of Voted Appropriations	64
Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	65
Gross Expenditures by Business Lines	66
Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	67
Revenues: Respendable and Non-Respendable Revenue	68
Transfer Payments	70
Capital Spending by Business Line	71
Projects	72
Contingent Liabilities	73
Status Summary of Major Capital Projects	74

SECTION 7: ADDITIONAL INFORMATION

Contacts	77
Additional RCMP Internet Sites	78
Internet Sites for Our Partners	78
Other Useful Links	78
Acronyms	79

Minister's Message



I am pleased to submit to Parliament the Performance Report for the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) for the period ending March 31st, 2003.

The Solicitor General portfolio encompasses five key areas: the Department of the Solicitor General, the RCMP, the Correctional Service of Canada, the National Parole Board, and the Canadian Security Intelligence Service. Three review bodies also report to the Solicitor General and ensure the agencies' accountability to the public and full respect for the rule of law.

These organizations, through their individual mandates and as part of the larger portfolio, ensure the safety and security of Canadian homes and communities. The RCMP is a vital partner in this coalition. As Canada's national police force, it works at all four levels of policing – municipal, provincial, federal and international – to prevent crime from occurring and to investigate and enforce laws when it does occur.

At the community level, the RCMP plays a major role in the National Crime Prevention Strategy, which funds over 3,000 projects in over 740 communities. I have had the opportunity to visit some of these communities in the past year, and have met the children and youth-at-risk who have benefited from our strategy. The results are heartening. Crime prevention projects are excellent examples of how partnerships between police, local communities and other levels of government make an inestimable contribution to public safety.

Providing culturally appropriate police services in Canada's First Nations communities is also a priority of the Government of Canada, and the RCMP, through the role it plays in the aboriginal communities and the First Nations Policing Program, is key in this regard.

Last December, at the national level, we introduced legislation to establish a national sex offender registry, which will include information on anyone convicted of specific sexual offences. I am confident that we can build a registry that will match the outstanding track record of other national systems, like the DNA data bank, which showed a ten-fold increase in the past year in the number of hits or links between DNA profiles, and crime scenes or convicted offenders.

Last year, also at the national and international levels, our efforts against organized crime continued, and new legislation came into force. We are proud of such efforts as the Integrated Proceeds of Crime units, which target organized crime groups and seize their ill-gotten assets – over \$215 million so far, with about \$89 million in forfeitures and fines.

The National Weapons Enforcement Support Team (NWEST) is now under the responsibility of the RCMP. This specialized team supports local police investigations into firearms, including weapons trafficking and smuggling. They have been key players in a number of high profile firearms cases.

While our paramount duty is to safeguard Canadian citizens, our borders are no longer the limits of this obligation. We have been working more closely with international partners, especially the US. In December 2002, United States Attorney General Ashcroft and I signed an agreement to improve the exchange of fingerprint information between the FBI and the RCMP. We have implemented the Integrated Border Enforcement Teams and Integrated National Security Enforcement Teams – both good examples of solid collaboration across jurisdictions. These teams include the RCMP and other Canadian law enforcement agencies, working in cooperation with enforcement personnel from the US to gather intelligence and conduct investigations at the border. The RCMP is a leader in helping our two countries maintain a border that is open to legitimate trade and travel, but closed to terrorists and criminals. We also have a strong commitment to international groups such as the G8, cooperating on a number of key issues, from child pornography to money laundering.

As the world and society have changed, the RCMP's mandate and influence has grown. I am sure the first officers of the North West Mounted Police in 1873 could not have imagined the scope and sophistication of the criminality we know in the 21st century.

This report details many examples of the RCMP's excellent work in support of community safety at all levels, as well as national and international security. I am confident that Commissioner Zaccardelli's vision and the hard work of all the men and women who form part of the RCMP will ensure continuing success for the organization, and continuing security and well-being for all Canadians.

I welcome your input and perspectives on this and other Solicitor General portfolio performance reports as we continue to serve the public safety needs of our citizens.

A handwritten signature in dark ink, reading "Wayne Easter". The signature is fluid and cursive, with the first name "Wayne" and last name "Easter" clearly distinguishable.

The Honourable Wayne Easter, P.C., M.P.
Solicitor General of Canada

Commissioner's Message



We continue to live and work in uncertain times. The Government of Canada, the RCMP, and our allies around the world have had to adjust our strategic goals and priorities to reflect the realities of operating in the safety and security environment of the 21st century.

In this Departmental Performance Report, I am particularly excited to address the progress made in the past year. We have remained ever-vigilant in the face of terrorism, while continuing to devote effort and resources to other critical priorities for Canadians, such as organized crime, youth, international police services, alternative justice and integrated policing. The philosophy of "integration" has been critical to our success – increasing partnerships and collaboration within the policing and law enforcement community. We continue to work with our colleagues in Canada and around the world to deal with common threats to safety and security.

Since the 2001/02 fiscal year, we have operated under a strategic framework that integrates the guiding principles of *Results for Canadians* and Modern Comptrollership. We have become a strategy-focused organization with a strong emphasis on performance management by implementing a balanced scorecard tool and methodology. We have also undergone internal transformations to realign our human and financial resources to best fulfill our domestic and international mandate.

This new focus has resulted in a more streamlined, results-based organization that is better able to meet the needs of our target communities – from the citizen in the remotest hamlet to international policing agencies. In meeting these needs we remain committed to operational and organizational excellence under our four key pillars – being intelligence-led, values-based, building bridges and full accountability.

This Departmental Performance Report charts our progress on the key strategic priorities of 2002/03. It covers the third year of our five year migration to becoming a fully strategy-focused organization of excellence. Accordingly, we readily acknowledge that there is scope for continuing improvement. Nonetheless, the results reported for 2002/03 continue to show the RCMP's contribution to the results Canadians demand – safe homes and safe communities – and to the global security environment.

For the 2003/04 planning year, as well as in future years, we will adjust our strategic priorities as our environment and the needs of Canadians dictate to ensure relevance and effectiveness as Canada's national police force. Our five areas of focus are terrorism, organized crime, youth, our relationship with Aboriginal communities, and international police services. We will continue to align objectives and activities under an overarching framework of integrated policing, which recognizes the need for broader collaboration and partnerships throughout the police / law enforcement community and beyond.

I encourage you to read this document and note our successes, as well as the areas where we may have fallen short. As Commissioner, I pledge that I will continue to strive for excellence in everything we do, as the best way to meet our objectives for communities and for Canadians.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'G. Zaccardelli'.

G. Zaccardelli
Commissioner

Section 1: The RCMP at a Glance



Strategic Priorities

- ▶ Terrorism/Organized Crime
- ▶ Youth
- ▶ International Police Services
- ▶ Alternative Justice
- ▶ Integrated Policing

Strategic Objectives

- ▶ Prevention and Education
- ▶ Intelligence
- ▶ Investigation
- ▶ Enforcement
- ▶ Protection

The RCMP Story: An Introduction

The 2002-03 fiscal year marks the third year of our five-year journey to becoming a **strategy-focused organization of excellence**.

As we indicated in last year's Departmental Performance Report (DPR) and, most recently, in our Report on Plans and Priorities (RPP) for 03/04, we continue to make notable progress, both in improving the policing programs and services we deliver to Canadians, as well as in strengthening the management and administration of the Force.

We want to ensure that the way we tell the "performance story" to Canadians fully reflects this progress.

The RCMP has a 130-year history of outstanding service to Canadians. Our 23,000 employees are committed to building on this legacy. The significantly shifting policing environment is driving substantial changes to our organization, both in the area of operations and in our management systems.

We are being more strategic, scanning and assessing the changes to our environment, and ensuring the full value of our planned results and outcomes for Canadians. Becoming an **organization of excellence** – an organization worthy of respect, excelling in management practices, world-class in its operations, transparent and responsive to the needs of Canadians – is a demanding goal.

Our Mission

The Royal Canadian Mounted Police is Canada's national police service. Proud of our traditions and confident in meeting future challenges, we commit to preserve the peace, uphold the law, and provide quality service in partnership with our communities.

We provide services to Canadians through identifiable strategic outcomes in support of the Government's public safety agenda.

This report fully demonstrates to Parliament and Canadians the value for their tax dollars. In recent years, our DPRs have been structured along business line reporting, but business lines are a manifestation of our internal management structure and are of only marginal interest to many Canadians.

We increasingly want to align our DPRs with our Strategic Framework, which is very much in keeping with Treasury Board Secretariat (TBS)'s Management Accountability Framework.

Our strategic priorities for 2002/03:

- **Terrorism/Organized Crime**
- **Youth**
- **International Police Services**
- **Alternative Justice**
- **Integrated Policing**

priorities that Canadians understand and support, helping Canadians focus on achievements that matter – our goal of **Safe Homes, Safe Communities**.

In this document we begin to describe outputs, outcomes and achievements against our Strategic Framework – the strategic goal, priorities and objectives that describe the work of the RCMP for Canadians.

To tell Canadians a “performance story” – addressing the delivery of critical services that matter to them and, equally as important, demonstrating value for the money – we want to be transparent and report both positive and negative results. As taxpayers, Canadians rightfully expect cost effectiveness and value in the delivery of programs and services. Our reporting will link the expenditure of funds and resources on activities and initiatives in our strategic priorities that drive down crime, and improve the safety of Canadian communities.

Our reporting is guided by the principles outlined in the **Modern Comptrollership** initiative – results-oriented, values-based decision-making, increased transparency and responsiveness, and responsible spending.

We have implemented a performance management approach, adopting a balanced scorecard methodology as the tool to ensure management focus on optimal performance against our strategic agenda. This approach promotes **management excellence** and enhances a culture of transparency in planning, executing and evaluation. It not only provides the disciplined process we require to better “tell our story” to all interested parties, but is a reliable mechanism for feedback and input.

Our future reporting will continue to be based upon performance metrics using an increasingly robust balanced scorecard methodology.

We need to note that the 2002-03 reporting period was still a transition year. Although we have made extensive progress on our journey, we were not sufficiently advanced in our change process to fully report against all measures in our Strategic Framework. As such, this Report is still a combination of traditional reporting along business lines, as well as strategic reporting of achievements or outputs against our goals and priorities. We have endeavored to align and crosswalk strategic and business line results wherever possible.

In “our story” it is necessary to point out that the “crime barometer” is not ours alone. We are increasingly approaching the management of our strategic planning and priorities and the delivery of our programs and services with the philosophy that **integration with other “players” in the law enforcement community** is the cornerstone to a policing model for the 21st century.

In fact, **integrated policing / law enforcement** is the developing vision for the future of the RCMP. All partners in the police and law enforcement community in Canada and abroad need to share common strategies and leverage resources to ensure consistent and sustained progress against a common strategic agenda. Canadians deserve a concerted focus on safety and security. Together with our partners, we will be able to more effectively deliver results.



What We Do

OUR MISSION

The Royal Canadian Mounted Police is Canada's national police service. Proud of our traditions and confident in meeting future challenges, we commit to preserve the peace, uphold the law, and provide quality service in partnership with our communities.

OUR MANDATE

Based on the authority and responsibility assigned under section 18 of the *Royal Canadian Mounted Police Act*, the mandate of the RCMP in its simplest form is:
to enforce laws, prevent crime and maintain peace, order and security.

The organizational mandate is multi-faceted:

- prevent and investigate crime and maintain order
- enforce laws on matters as diverse as health and the protection of government revenues
- contribute to national security
- ensure the safety of state officials, visiting dignitaries and foreign missions, and
- provide vital operational support services to other police and law enforcement agencies

OUR VISION

- be a progressive, proactive and innovative organization
- provide the highest quality service through dynamic leadership, education and technology in partnership with the diverse communities we serve
- be accountable and efficient through shared decision-making
- ensure a healthy work environment, encourage team building, open communication and mutual respect
- promote safe communities and demonstrate leadership in pursuit of excellence

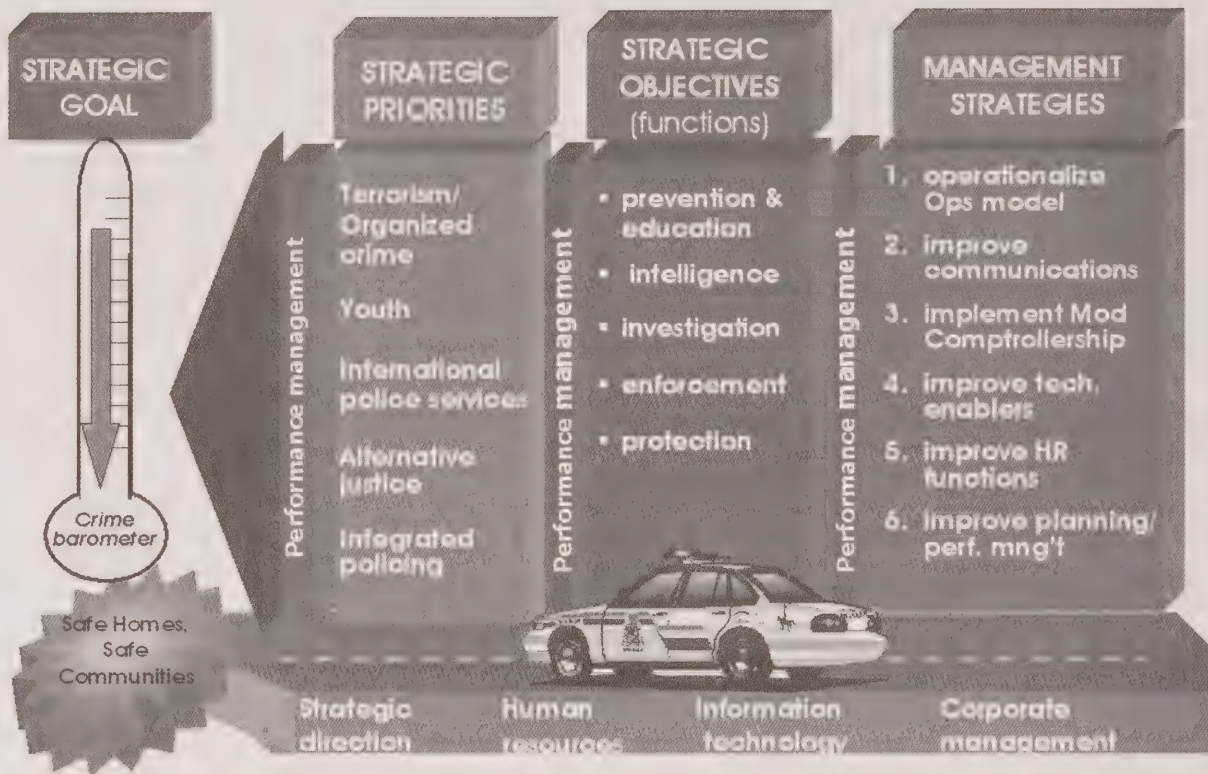
COMMISSIONER'S GOALS

- organizational excellence
- operational excellence

COMMISSIONER'S STRATEGIC OUTCOMES

- live core values that make us a trusted partner
- excel at leading-edge policing
- be the best managed organization in government

STRATEGIC FRAMEWORK — 2002/03



Our Strategic Framework

The **Strategic Framework** – formulated in November 2000 – continues to serve as the roadmap for our journey to the strategic goal of **Safe Homes, Safe Communities** for all Canadians, as well as our organizational goal of becoming an **organization of excellence**.

The 2002/03 Strategic Framework comprises our: Strategic Priorities, Strategic Objectives (functions), and Management Strategies.

In 2003, more than \$10 million of counterfeit goods were seized by RCMP with an additional tens of millions of dollars of fake products confiscated by other partners – a significant jump in enforcement activity.

STRATEGIC PRIORITIES

As Canada's national police force our primary goal is to contribute to keeping Canadians safe and secure. For 2002/03, we focused on the following five strategic priorities as the best way to lower the "barometer" of crime. Our Strategic Priorities comprised:

• Terrorism / Organized Crime

We commit to reduce the threat and impact of terrorism / organized crime by disrupting, dismantling and preventing terrorist / organized criminal groups that affect Canada, both domestically and internationally.



• Youth

We commit to invest in the long-term wellness of communities by crime prevention activities targeting youth – beginning at an early age, with a focus on the root, underlying social causes.



• International Police Services

We commit to provide effective support of international operations by using modern management and assessment practices, ensuring that the services provided meet the needs of our domestic and international clients and partners, and contributing to the common priorities of combatting organized crime and terrorism.



• Alternative Justice

We commit to adopt policing approaches that are responsive to the needs and culture of communities by focusing on alternatives to the traditional criminal justice system to decrease recidivism and work for both victims and offenders.



• Integrated Policing

We commit to promote the sharing of criminal intelligence, investigative tools and techniques, information and strategic management of resources at the municipal, provincial, national and international levels of law enforcement, including partnering that helps improve international policing operations, building civil and democratic infrastructures abroad.

STRATEGIC OBJECTIVES

The primary means of realizing our strategic priorities for 2002/03 was through an ongoing commitment to improve our core functions – our Strategic Objectives comprised:

Prevention and Education – provided citizens with information and tools to avoid being victims of crime and to discourage and avert involvement in criminal activities.

Intelligence – the analysis of timely and accurate information on individual criminals, criminal groups and criminal acts, vital to the RCMP and its partners in pursuing and responding to threats to society.

Investigation – diligent and detailed activities to establish facts surrounding Criminal Code violations and other offences for presentation in court.

Enforcement – action taken to respond to Criminal Code violations and other offences – to capture and bring suspects to justice.

Protection – provided Canadian and foreign dignitaries with protective and security services.

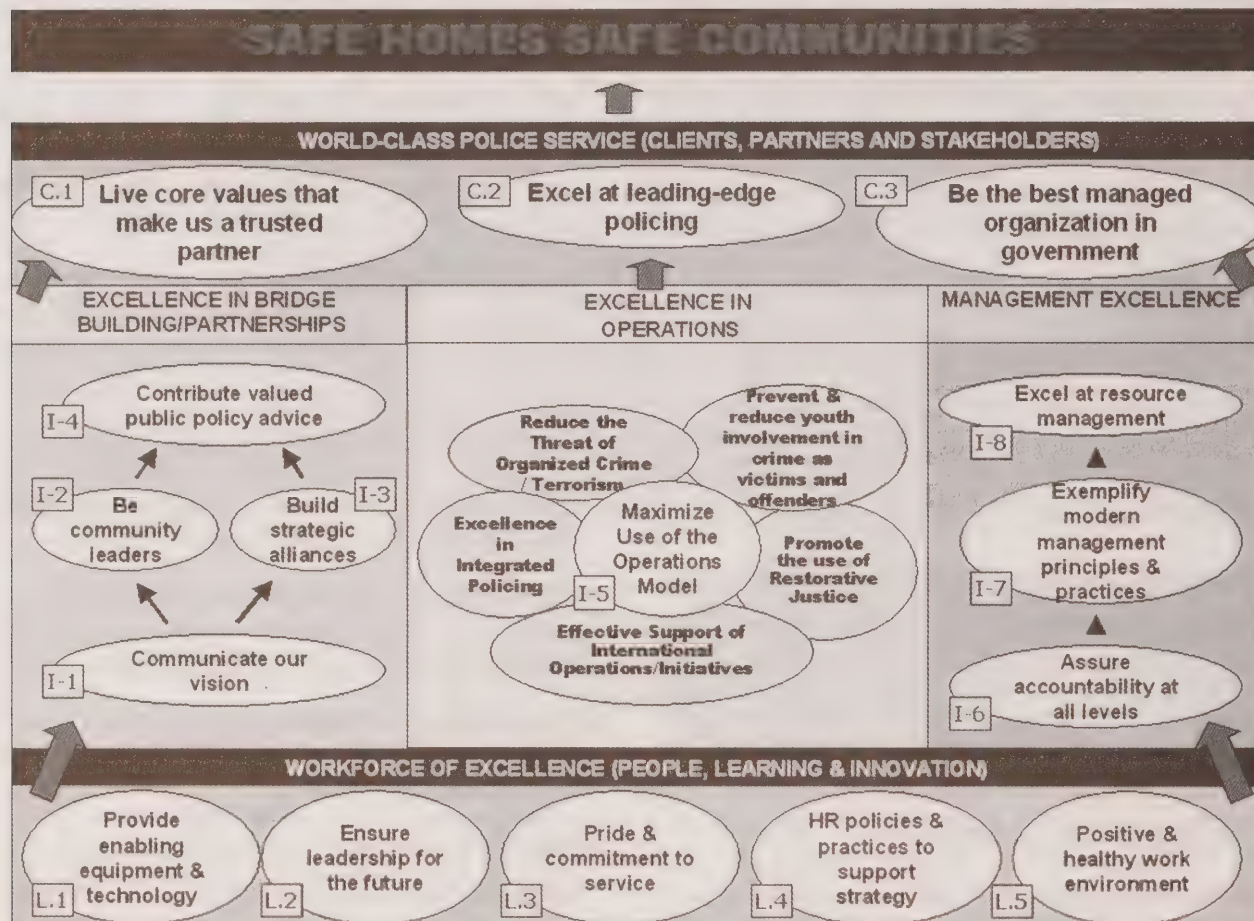
MANAGEMENT STRATEGIES

Management Strategies are the more immediate methods and means to achieve our strategic objectives and priorities. They are captured through the balanced scorecard methodology, our performance management regime and include key objectives in the areas of: operationalizing the Ops Model; improving communications; implementing modern comptrollership; improving technological enablers; improving HR functions; and improving planning and performance management.

The Commissioner's Strategy Map

The initial element of our balanced scorecard methodology is the Commissioner's Strategy Map which depicts the strategic agenda of the Commissioner and his Senior Executive Committee (SEC).

The Strategy Map utilizes a cause and effect model and offers a graphic portrayal of the critical outcomes and objectives that define a longer term horizon for the RCMP – what we are trying to become, and how we will focus our efforts to succeed.



The map is divided into three dimensions:

- the top dimension of the map identifies three outcomes – how we want to be perceived in delivering services to our clients, partners and stakeholders.
- the center dimension of the map represents the three themes at which we have to excel to achieve the objectives and desired outcomes of the top dimension. Of particular importance in this dimension is the "Operations" theme which focuses on the desired outcomes rooted in the five strategic priorities of Terrorism/Organized Crime, Youth, International Police Services, Restorative (Alternative) Justice, and Integrated Policing.
- the bottom dimension of the map is dedicated to objectives ensuring a strong foundation which guarantees productivity, driving our performance in all objectives toward the ultimate goal of "Safe Homes, Safe Communities".

With the Commissioner's Strategy Map in place, the responsibility of advancing the outcomes and objectives of the map is cascaded down to the senior managers of the RCMP. These managers take ownership of the process by establishing their own objectives, measures and initiatives to focus on successful activities, and report on the progress every 60 days so that adjustments may be made as needed.

For 2002/03, all regions, operational divisions, business and service lines, and corporate entities were required to develop their respective strategy maps and balanced scorecard tools to align with the Commissioner's Strategy Map and support the strategic framework.

As 2002/03 was a developmental year for this methodology, the objectives and desired outcomes will not be reported until the 2003/04 DPR.

"V" DIVISION SUCCESS STORY

The balanced scorecard methodology is a system that links day-to-day operations and activities to the overall strategic goal of the RCMP – to provide "safe homes, safe communities". In a recent example of the application of the methodology, "V" Division helped to fund a group of Iqaluit High School students for the development of a suicide prevention video to be presented to other teens during the summer and fall of 2003.

The decision to support this endeavor was easily justified given the elevated rate of suicides amongst young Aboriginal Peoples in northern communities, and the priorities identified within the "V" Division Strategy Map to be "an integral part of the community fabric" and "make a solid contribution to community wellness".

The support of this project was well aligned with the RCMP's **strategic priorities** of Youth and Aboriginal Communities, while using our **strategic focus** of Prevention and Education as an enabler.

Had the balanced scorecard methodology not been adopted to allow for clear definitions of strategic priorities that were in turn cascaded down to the operational level, an opportunity such as this might have otherwise been overlooked.

PROTECTIVE POLICING SERVICES SUCCESS STORY

The Protective Policing Services Business Line used the balanced scorecard tool and methodology to determine the level of human and financial resources dedicated to Protective Policing across Canada – eliminated low value work and modified the service delivery model, and allowed greater flexibility and risk management at the local level. Savings were redirected to other business lines in support of the strategic priorities.

INTEGRATED POLICING – OUR VISION FOR THE FUTURE

Integrated Policing is working collaboratively in and with communities at all levels, and with the broader police and law enforcement community – domestically and internationally – toward a common purpose and with shared values and priorities. Ultimately, it could

manifest a “global strategic focus” where investigative and enforcement activities in the global law enforcement community are integrated, leveraging collective resources to ensure the best results / outcomes against international criminal threats.

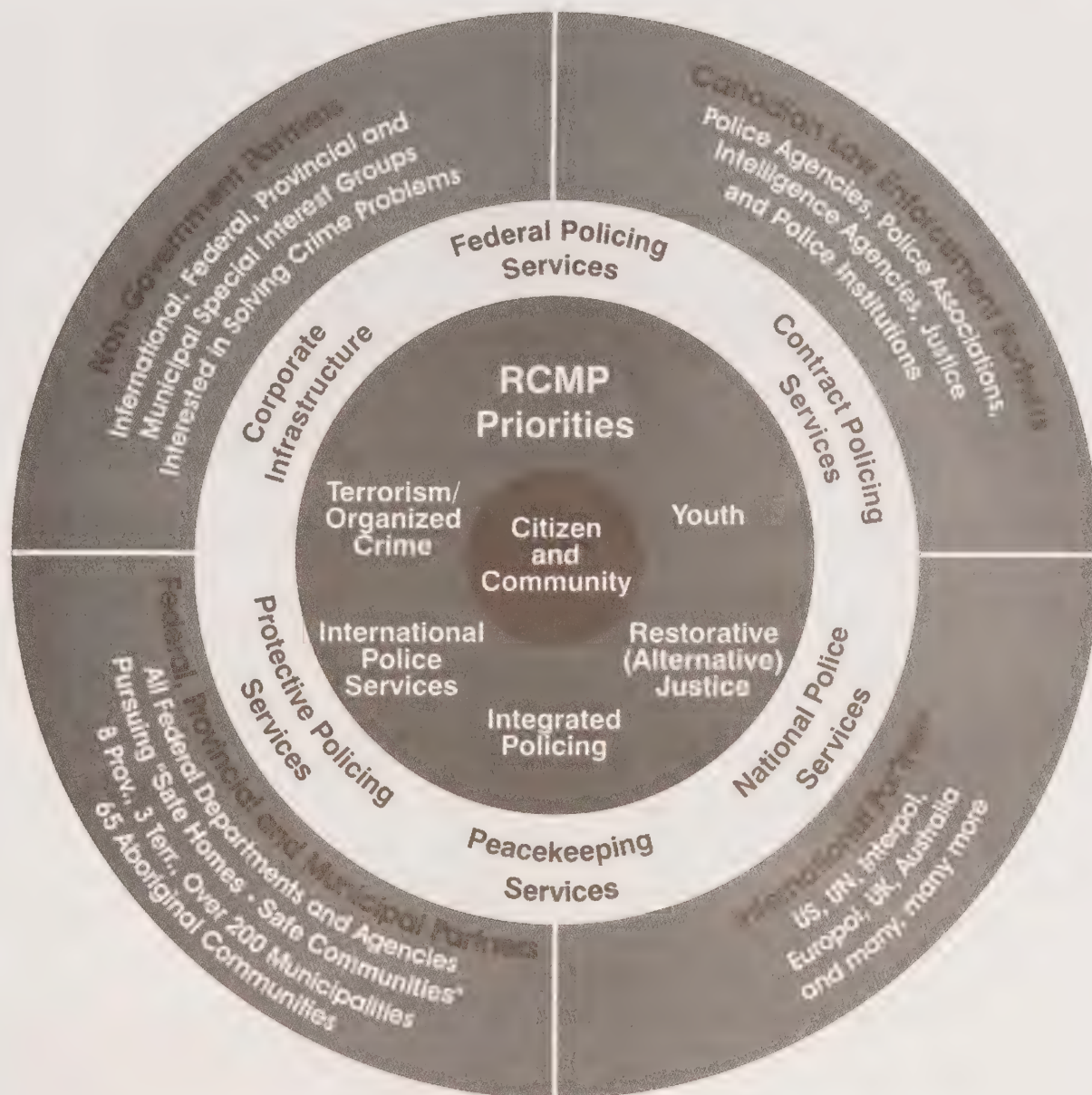


Integrated Policing's key elements are:

1. Shared strategic priorities, both domestically and internationally – determining the best way to leverage and maximize policing efforts and resources toward a common strategic agenda, objectives and long-term planning.
2. Free flow of intelligence, getting the right information to the right people at the right time and use of a broader range of information sources.
3. Interoperable systems to ensure that intelligence and information systems are able to communicate across organizations and geographic locations.
4. Economies of scale are leveraged to make the most out of the resources dedicated to policing, and focusing on what we do best.
5. Seamless service delivery, eliminating redundant services and activities and the fragmentation of functions.

National Police Services (NPS), the backbone for all operational policing efforts and a critical element of **integrated policing**, maintains effective partnerships with national and international enforcement agencies and continuously strives to improve upon these efforts.

The Scope of Integrated Policing



SAFE HOMES - SAFE COMMUNITIES

The RCMP remained committed to devoting its efforts and resources in pursuing its five strategic priorities: Terrorism/Organized Crime, Youth, International Police Services, Restorative (Alternative) Justice, and Integrated Policing. To do this, we worked hand in hand with our colleagues and partners in Canada and around the world to deal with common threats to safety and security.

Section 2: Planning Context for Service / Program Delivery



Strategic Priorities

- ▶ Terrorism/Organized Crime
- ▶ Youth
- ▶ International Police Services
- ▶ Alternative Justice
- ▶ Integrated Policing

Strategic Objectives

- ▶ Prevention and Education
- ▶ Intelligence
- ▶ Investigation
- ▶ Enforcement
- ▶ Protection

Trends Affecting RCMP 2002/03 Strategic Priorities

The RCMP maintains a robust **environmental scanning** capacity to monitor emerging trends and issues on local, national and global fronts. This allows us to anticipate both the challenges and opportunities for strategic change, and to adapt as required to operate effectively in a continually evolving environment.

The "scan" is produced annually with a focus on seven key elements: demographics, society, economy, politics and governance, environment, science and technology, and policing.

The RCMP Environmental Scan used for 2002/03 can be accessed at the following addresses:

http://rcmp.ca/enviro/scan2002june_e.htm
(English)

http://rcmp.ca/enviro/scan2002june_f.htm
(French)

The RCMP Environmental Scan for 2003 can also be accessed on the RCMP Website.

The following key excerpts from the RCMP scan for 2002 describe the context in which the environment leveraged the direction taken by the RCMP to identify each of our respective Strategic Priorities:

Terrorism / Organized Crime

The ever-changing face of terrorism:

- the threat of terrorism in contemporary society is continually changing, presenting an "intelligence challenge" to governments around the world. Potential terrorists have not yet necessarily engaged in criminal activity and are therefore difficult to recognize and impede. Terrorist organizations are increasingly sophisticated, with educated members linked through technology, allowing them to operate in cells worldwide.



- law enforcement has identified “single issue” groups (extremist groups dedicated to specific issues versus widespread political change) as a serious threat. The worldwide operations base of terrorist groups emphasizes the importance of an integrated policing approach where intelligence is shared among countries around the world.



Organized Crime, increasingly an international issue:

- organized crime groups, many associated with terrorists activities, continue to pose the primary threat to public safety and security in the developed world. They are increasingly fluid, highly technologized and sophisticated, operating on a transnational level. The drug trade and organized crime have made money laundering the second largest global industry with the circulation of “dirty” money estimated at \$3 trillion worldwide.
- a great deal of international attention is being placed on the relationship between organized crime and societal destabilization in underdeveloped parts of the world. The transnational nature of these groups makes it imperative that policing agencies around the world work together to combat organized crime.

Youth

Economic disparity linked to at-risk youth – both victims and perpetrators:

- both nationally and internationally, it is recognized that economic disparity increases the potential for criminality. Underemployed, urbanized young men are an especially volatile group that can be easily drawn into organized crime or mobilized for violent political action, such as terrorism.



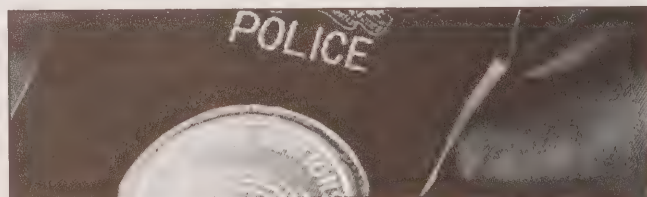
- in Canada, almost 20 percent of children live in low-income households. These children are twice as likely to live with violence, and more than three times as likely to live with a depressed parent.

Policing authorities, government, schools, and private and community-based organizations all play an integral role in the lives of our youth. Working in an integrated manner, sharing intelligence and resources at local, national and international levels will be critically important to preventing youth living in economic disparity from taking part in criminal activity.

International Policing

Capacity building and specialized training are increasingly the focus:

- since September 11, 2001, countries around the world have reexamined the way they manage intelligence and law enforcement. They are placing increasing emphasis on developing non-traditional competencies and skill sets, and on building their capacity to deal with the new criminal and terrorist environment.



- a number of countries have restructured or are in the process of restructuring their security, intelligence and law enforcement functions. The most notable example is the Department of Homeland Security in the US, which will bring together 22 previously separate organizations. In their reexamination of intelligence management functions, and identification of new competencies, forces around the world have recognized the importance of integrated policing and are learning from experiences in allied countries.

An international policing first – the deployment of two police officers working in partnership with the United Nations High Commission for Refugees in support of developing security conditions (training and liaison work) at refugee camps situated in Guinea.



Alternative Justice

Exponential growth in Canada's Aboriginal population:

- the explosion in Canada's Aboriginal youth population mirrors that of the Third World, creating, among other things, an urgent need for Aboriginal job creation. It is anticipated that 160,000 new jobs will be required by 2006 to maintain current Aboriginal labour force participation – a 50% increase of currently employed Aboriginal people.
- Aboriginal people account for 18% of the federally incarcerated population, yet represent 2.8% of the Canadian population. Recognizing the important link between economic disparity and the potential for criminality, improving this group's living standards is a key crime prevention measure. Governments, communities, police, Aboriginal organizations and private industry all have a role to play in improving opportunities for this growing population.

Canadian youth also fall within the target audience for alternative justice initiatives.

Project Evenhanded, conducted as a joint task-force investigation with municipal police in Vancouver in Port Coquitlam, BC, to investigate suspected serial killings spanning 15 years – one of the highest profile forensic investigations to have ever been undertaken.

DNA evidence played a significant role in the laying of charges against the suspect.

Integrated Policing

Integrated policing is recognized nationally and internationally as a key component to achieving the ultimate goal of public safety and the Canada we want. It involves government and non-government organizations, public policing as well as private security companies, corporations and individual members of the community.

The RCMP has developed a preliminary vision of sustained integration in the security, intelligence and law enforcement communities. This vision involves working collaboratively in and with communities at all levels and with the broader police and law enforcement community – domestically and internationally – toward a common purpose and with shared values and priorities. It is one where:

- **intelligence flows freely** at all levels, within and among organizations;
- **systems are interoperable**, enabling real-time communications across organizations, across borders and across continents;
- **service delivery is seamless**, and duplication and fragmentation are eliminated;
- we take advantage of **economies of scale** that maximize the utility of individual and collective resources;
- **strategic priorities are shared**, resources are devoted to achieving common goals, and actions are based on the highest standards of transparency and accountability.

Section 3: Our Structure for Service / Program Delivery



Strategic Priorities

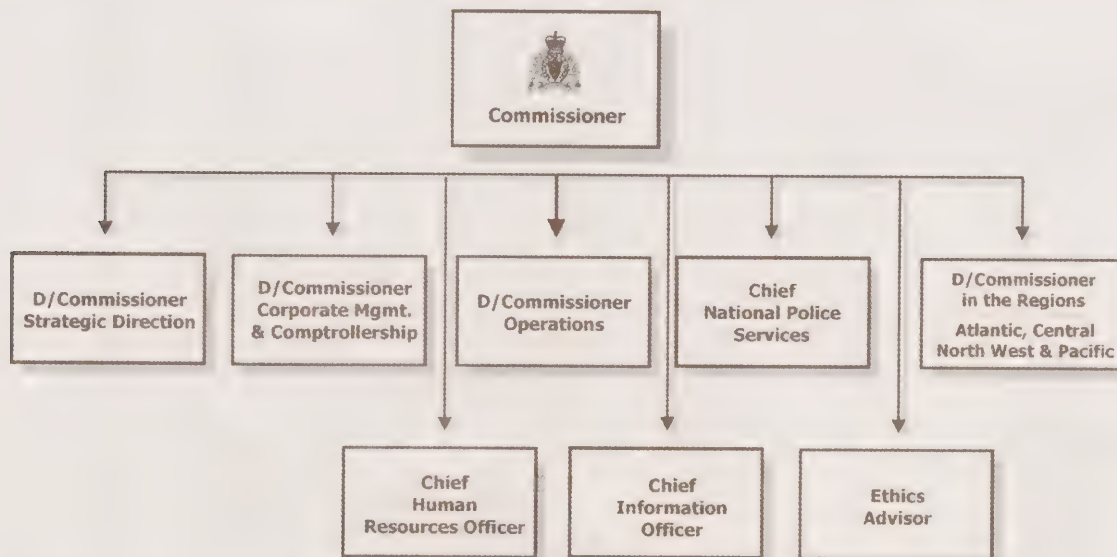
- ▶ Terrorism/Organized Crime
- ▶ Youth
- ▶ International Police Services
- ▶ Alternative Justice
- ▶ Integrated Policing

Strategic Objectives

- ▶ Prevention and Education
- ▶ Intelligence
- ▶ Investigation
- ▶ Enforcement
- ▶ Protection

Management Structure

In 1996, the RCMP implemented a regional management model. Four regions, under the direction of Deputy Commissioners, were created: Pacific, North West, Central and Atlantic. This ensures greater grass-roots involvement in decision-making and also allows the RCMP to invest more resources in front-line services.



Under the Commissioner, operational direction is provided by Deputy and/or Assistant Commissioners in charge of:

Operations – Deputy Commissioner

Atlantic Region (Halifax) – Deputy Commissioner

Central Region (Ottawa) – Deputy Commissioner

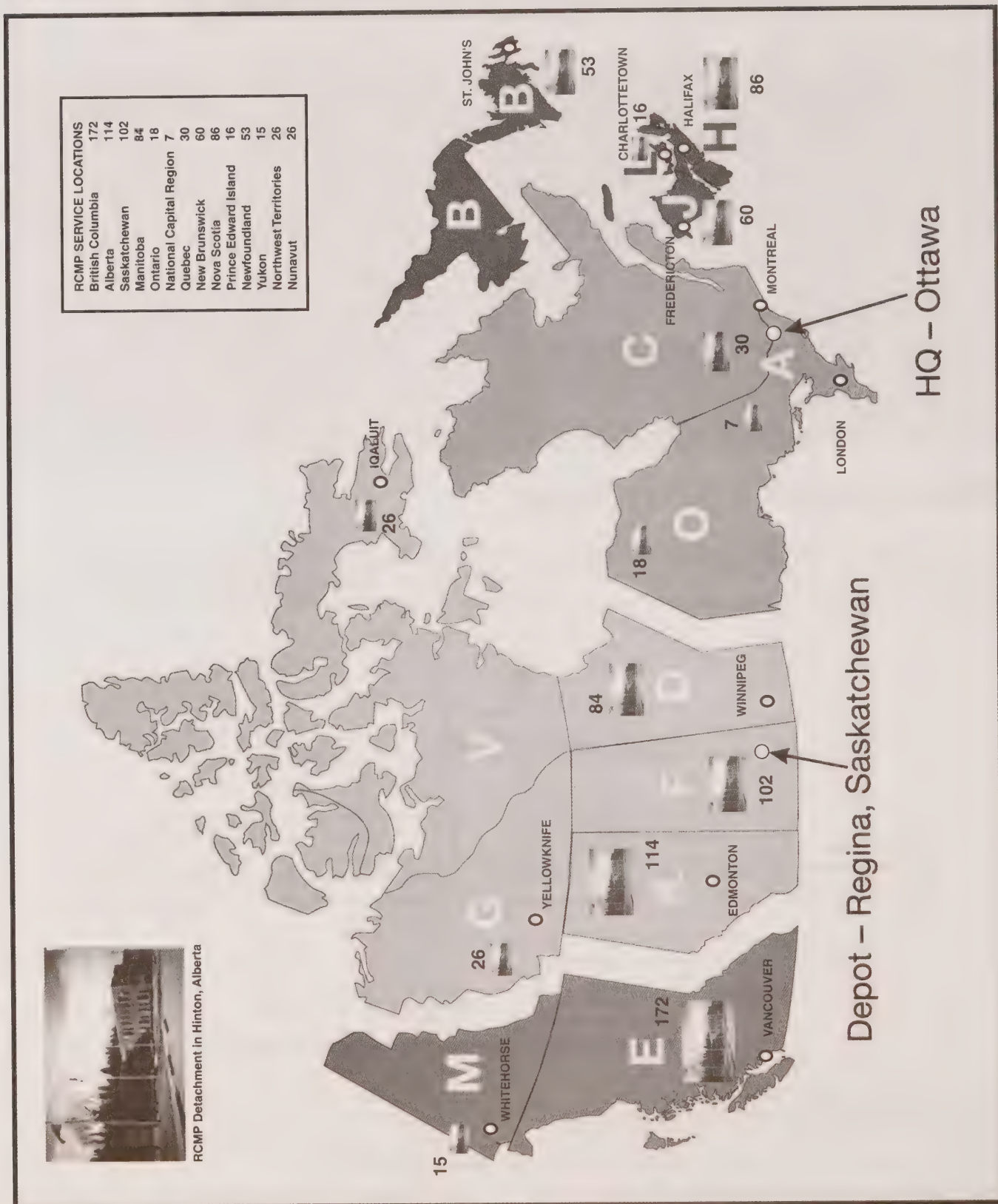
North West Region (Regina) – Deputy Commissioner

Pacific Region (Vancouver) – Deputy Commissioner

National Police Services – Assistant Commissioner
Strategic Direction – Deputy Commissioner
Corporate Management and Comptrollership – Deputy Commissioner

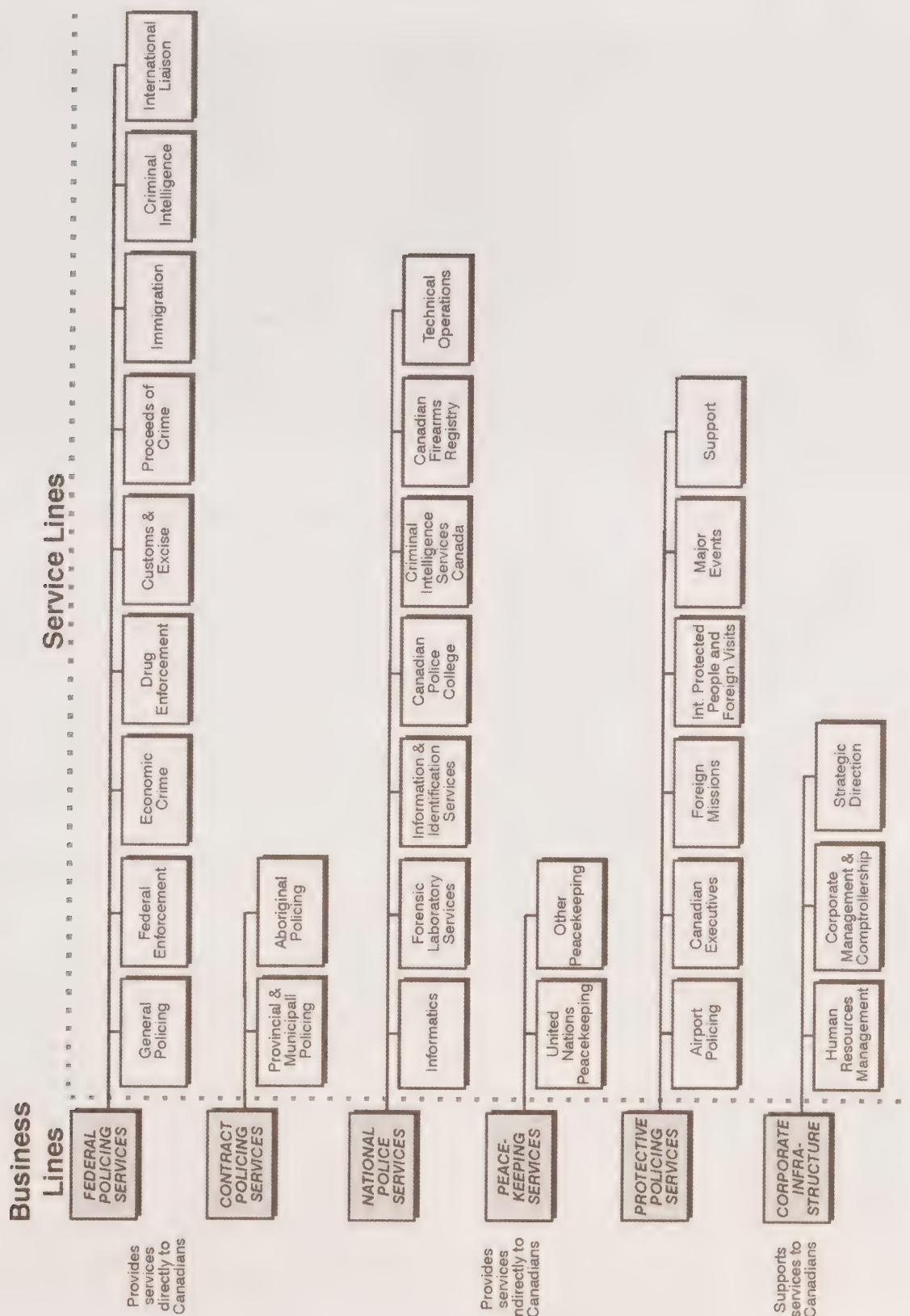
The Chief Human Resources Officer, Chief Information Officer, and the office of the Ethics Advisor provide the corporate infrastructure to allow us to meet our operational goals.

Where we are located



The RCMP is divided into four regions and 14 divisions – plus a headquarters in Ottawa, and the training "Depot" in Regina. Each province and territory is a division and the National Capital Region is a division on its own. Each division is managed by a Commanding Officer and is alphabetically designated.

Our Business Line Structure



Section 4: Strategic Outcomes and Business Lines



Strategic Priorities

- Terrorism/Organized Crime
- Youth
- International Police Services
- Alternative Justice
- Integrated Policing

Strategic Objectives

- Prevention and Education
- Intelligence
- Investigation
- Enforcement
- Protection

The Business Context

In our *Report on Plans and Priorities 2002/03*, the Strategic Priorities identified in our Strategic Framework serve to focus the activities of our Business Lines to achieve our outcomes and results. The RCMP has five operational business lines: Federal Policing Services, Contract Policing Services, Peacekeeping Services, Protective Policing, and National Police Services. They are described below to clarify the focus and service / program delivery activities.

FEDERAL POLICING SERVICES

Mandate

Federal Policing Services (FPS) has a national mandate to provide federal policing, law enforcement and investigative services to the federal government, its departments and agencies and Canadians.

The services provided by FPS include:

Border Integrity – Customs and Excise, Federal Enforcement, Immigration and Passport, Ports and Integrated Border Enforcement Teams (IBETs);
Financial Crime – Commercial Crime, Proceeds of Crime and Market Crime; **Drugs and Organized Crime**; **International Policing** – International Liaison Officer Program, International Peacekeeping,

Interpol and International Travel; and **the Criminal Intelligence Program** – National Security Investigations/Enforcement [e.g. Integrated National Security Enforcement Teams (INSETs) / National Security Investigation Sections], Organized Crime Intelligence and Divisional Criminal Analysis.

Through an intelligence-led, multi-disciplinary and integrated approach, FPS contributes to the RCMP's primary objective of **Safe Homes, Safe Communities**.

Working with partners and taking a community policing approach is key to our Services. On a continuous basis, Federal Policing partners with federal, provincial, territorial, municipal, US and international law enforcement and government agencies to gather, analyse and share criminal intelligence targeting illicit activity.

FPS is also dedicated to combatting criminal and terrorist activity that many Canadians may not directly experience, such as organized crime at national ports and borders, terrorist threats, financing of terrorism, corporate crimes, fraudulent telemarketing schemes, stock market fraud and "cyberspace" crimes. Threats such as terrorism and organized crime negatively affect Canada's societal, economic, political, land, air, and marine infrastructures.

Federal Policing helps ensure a prosperous and stable Canadian economy at the national, provincial, territorial, and municipal levels by deterring, detecting, investigating and protecting Canada and Canadians against criminal and terrorist activity that pose a threat to national safety and security.

Partners

FPS has many partners with whom we share information, exchange personnel, co-locate our employees, build and manage integrated teams, set joint priorities, participate in working groups together, and deliver and participate in integrated training. Some of these partners are listed below:

Bank of Canada, Canadian Forces, Canadian Coast Guard, Canada Customs and Revenue Agency (CCRA), Department of National Defense (DND), Corrections Services Canada (CSC), Communications Security Establishment (CSE), Solicitor General of Canada (SGC), Interpol, Department of Justice Canada (DOJ), Transport Canada (TC), Department of Finance, Health Canada (HC), Industry Canada, Canadian Heritage, Criminal Intelligence Service Canada (CISC), Citizenship and Immigration Canada (CIC), Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT), North American Aerospace Defence Command (NORAD), UNCIVPOL, United States Immigration and Naturalization Service (USINS), Financial Transaction and Reports Analysis Centre of Canada (FinTRAC), Forensic Accounting Management Division (FAMD), Seized Property Management Directorate (SPMD), Canadian Security Intelligence Services (CSIS), private industry (i.e., international airlines, Canadian Bankers Association), municipal, provincial, territorial Government agencies, Canadian, American and international law enforcement agencies and intelligence services.

CONTRACT POLICING SERVICES

Mandate

The services provided by this Business Line include general duty policing, for the most part in uniform, to eight provinces, the three territories, over 200 municipalities, 65 Aboriginal communities¹ and three airports. The RCMP utilizes the approach of situating our members directly in the communities we serve in over 700 detachments. The arrangement for RCMP front-line services results from policing agreements between the SGC and the provinces, territories and municipalities. These agreements exist on a negotiated, cost-sharing basis, have a duration of 20 years, and are currently in effect until 2012. The agreements with Aboriginal communities and airports vary in duration.

To help achieve our strategic goal of **Safe Homes, Safe Communities**, we provide quality service through community policing. This means preventing and solving local crime problems in partnership with the communities we serve – both reactively and pro-actively.

As a result, our activities focus on consulting with our clients and stakeholders, forming partnerships with our communities and local agencies, empowering our front-line members, and mobilizing the community, partner police services and other entities to supplement our efforts and activities. By listening to our clients and partners, the contracted policing services we deliver are better tailored to the needs and priorities of each community. By learning from pilot projects and best practices, we continuously improve the quality of the services we provide. The RCMP employees attached to the Contract Policing Business Line involve themselves with approximately 2.8 million records each year. These records document, but do not eliminate, the requirements of Canadians for interaction with their police force. Calls for service, investigation of crimes committed, assistance to the General Public and community involvement are but a small example of the types of interaction our employees experience.

¹ This references the Community Tripartite Agreements which are between the Federal Government, Provincial Government and the Aboriginal Community.

Our efforts are supplemented by a pool of over 75,000 volunteers across the country and by the fact that RCMP employees are an integral part of the social fabric in the communities they serve.

We also improve our services by applying a problem-solving approach to victims, offenders and the public. We do this by tailoring a mix of complementary strategies for each problem and each community.

The Contract Policing Business Line also provides support to all other business lines on a variety of issues. Some of these issues include equipment testing and approval, policing procedures and processes, information management, taking on the role of advocate with other stakeholders, and the administration of federal government / national programs.

A further example of integration with other business lines includes the work being done on emergency planning, management and response, which not only affects Contract Policing, but also the Protective Policing and Federal Policing Business Lines. Also, there is collaboration among business lines in organized crime-related research, which recognizes that organized crime has an impact on, and is the responsibility of all front-line police officers and specialized units.

Partners

Given the RCMP's contractual and partnership agreements throughout Canada with the three levels of government, non-government organizations, and individuals, we consider the collectivity of Canada to be our partners in solving crime problems. In particular, and as noted above, we work very closely with eight provinces, the three territories, over two hundred municipalities, 65 Aboriginal communities, and three airports.

The RCMP is the police force of choice in all provinces that do not have their own provincial police force, in all the territories, in more than 200 municipalities and through 65 First Nations Community Tripartite Agreements.

PROTECTIVE POLICING SERVICES

Mandate

The Protective Policing Service's objective is to safeguard Canadian and foreign dignitaries and their official residences, as well as visiting Internationally Protected Persons, by delivering timely service through the most qualified and highly trained members and cutting-edge technology.



Among the challenges associated with Protective Policing are the unpredictability of the demand, the repercussions in Canada of international events and the high risk sensitivity of operations with minimal room for error. Terrorism and organized crime, as well as the current trends in civil disorder and disobedience, increase this unpredictability.

To address these challenges, Protective Policing delivers its services by drawing upon a dedicated group of experts, strategically located in Canada, and complemented by other RCMP police officers across the country, deployed when and where the need arises. Partnership is also an integral element; Protective Policing partners with local police services, as well as other law enforcement agencies and government departments.

Partners

Air Canada, CCRA, CSIS, DFAIT, DND, Foreign Security Agencies, House of Commons Security, Local police departments throughout Canada (provincial and municipal), National Capital Commission, Privy Council Office (PCO), Senate Security.

PEACEKEEPING SERVICES

Mandate

On behalf of the Canadian Government, the RCMP manages the participation of Canadian police personnel who support multi-lateral international operations. We promote international peace and security through operations with a police element.



The RCMP delivers civilian police peacekeepers with the knowledge, skills, abilities and language profile necessary to meet the needs of peacekeeping and other peace support operations. Under this arrangement, police: maintain law and order with an executive and non-executive mandate; provide monitoring, mentoring and training activities; and serve as facilitators to improve cooperation between police and the communities they serve. The objectives are to enhance multi-lateral capacity to restore order and work with local police components so they carry out policing responsibilities in accordance with democratic principles.

Decisions to deploy Canadian law enforcement personnel to assist countries experiencing internal conflict are made by Cabinet Ministers responsible for departments involved in peacekeeping under the Canadian Police Arrangement: DFAIT, CIDA and the SGC. This arrangement is pursuant to the Government's foreign policy on peacekeeping – routinely falling under a UN mandate.

The overall success of Canadian participation in civilian peacekeeping missions is shaped by external factors over which the RCMP has little control. These factors include the nature and scope of the internal conflict in the foreign country; the professionalism, leadership, standards and training of the foreign country's police; and the willingness of that country's citizens to be policed by their own police force.

A/Commr. Peter Miller was appointed to the post of United Nations Police Commissioner in East Timor for the period from November 2001 to May 2003.

Partners

Canada's contribution to peacekeeping and peace building is based upon a partnership which brings together Canadian foreign policy, police and developmental expertise. The Canadian Police Arrangement is a working model for interdepartmental cooperation with:

DFAIT providing direction and leadership in terms of foreign policy; CIDA managing the funding and ensuring integration within the broader democratic development context; SGC, with the assistance of the RCMP, assessing the viability of the mission, resourcing implications, and the security environment; and in some peace support operations, DND working closely with the police, providing logistical support and information.

The RCMP's capacity to resource an increasing demand for police in peace support operations has been challenging. Since 1995, the RCMP has developed partnerships with over 30 Canadian provincial, regional and municipal police agencies. Approximately 45 percent of today's international police deployments are represented by non-RCMP police agency personnel.

NATIONAL POLICE SERVICES

Mandate

National Police Services (NPS) provides essential, front-line support services to the law enforcement community in Canada and abroad. Under the stewardship of the RCMP, NPS is an internationally-recognized model of integrated policing. In this regard, the Canadian criminal justice community, municipal and provincial police agencies, federal departments, law and regulatory enforcement agencies, and selected foreign police organizations, including Interpol and the Federal Bureau of Investigation (FBI), use NPS's investigative tools.

About 70 per cent of NPS's services and programs are external to the RCMP, supporting all components and agencies of the criminal justice system throughout Canada. Specifically, NPS supports more than 500 Canadian police and law enforcement agencies with cutting edge technology and services to help them solve criminal investigations, and supports the RCMP's strategic goal of **Safe Homes, Safe Communities**.

NPS service lines strive to improve the nature, scope and quality of shared law enforcement information and provide a solid foundation for this unique and essential business line. The four NPS service lines are Forensic Laboratory Services (FLS), Information and Identification Services (I&IS), the Canadian Police College (CPC), and Criminal Intelligence Service Canada (CISC). Together, these service lines provide front-line peace officers with forensic analyses of criminal evidence; criminal records, I&IS; enhanced learning opportunities, and the sharing of criminal information and intelligence.

NPS continues to participate on a number of inter-agency committees and has formed new partnerships which will advance law enforcement interests throughout the broader criminal justice community. Through the Tri-Country Symposium, I&IS has formed a partnership with the FBI in the United States and the Police Information Technology Organization (PITO) in the United Kingdom for the exchange of criminal fingerprint information. FLS has entered into a partnership with the FBI on the Paint Data Query (PDQ) and Combined DNA Index System (CODIS); (the PDQ application was developed by the RCMP and is the de facto world standard, used by police departments in 41 American states, as well as the FBI, Australia, Japan



and 31 other countries including the European Economic Community). I&IS is involved in the FBI's Scientific Working Group with respect to fingerprints, digital photos and foot morphology.

Consulting regularly with its partners, experts and stakeholders, NPS relies on the strategic advice and corporate guidance provided by the members of its eight advisory committees, including the NPS Advisory Council, which comprises distinguished Canadians representing the private and public sectors.

FLS conducts scientific analyses of evidence from crime scenes; presents forensic evidence in courts; and researches and develops new and advanced forensic methods, such as DNA analysis. The core disciplines include: Biology (DNA), Chemistry (non-biological trace evidence), Documents, Firearms, and Toxicology. Centralized national services include explosives, counterfeits (currency and travel documents) and diamond sourcing. FLS operates from six delivery sites, and maintains the National DNA Data Bank (NDDDB) in Ottawa. The NDDDB has assisted law enforcement agencies, nationally and internationally, in solving crimes. Law enforcement officers across Canada are benefiting from the integration of science and police work to identify suspected offenders and to exonerate the innocent.

I&IS contributes, through a national information exchange system with Canadian and international law enforcement agencies, on matters such as criminal records, fingerprints, forensic imaging, and missing children. This innovative area is pursuing initiatives such as Real Time Identification (RTID) to significantly enhance the information exchange capacity related to fingerprints; biometrics technology to facilitate the positive identification of persons; and the National Criminal Justice Index (NCJI) to provide centralized information sharing to key partners in the criminal justice community. The I&IS staff manages millions of criminal records and examines volumes of fingerprints, providing criminal investigators across the country and abroad with the cutting edge tools they need to deliver safe communities to Canadians.

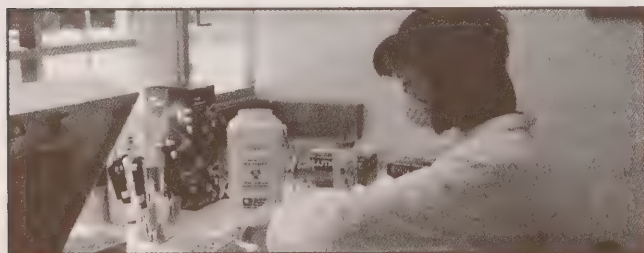
Strategic Outcomes and Business Lines

The CPC provides advanced and specialized education and training to Canadian and foreign police agencies, emphasizing organized and multi-jurisdictional crime. The strategic priorities of the CPC, which address recommendations from the Auditor General of Canada, are: executive continuous learning; organized crime and terrorism; intelligence; and high-tech crime.

The CPC is committed to the achievement of excellence in police training and three areas of the CPC – the Police Sciences School, the Police Executive Centre and the Library – provide key opportunities for learning and development to that end.

The CPC provides executive training at the police-chief level, and delivers value-added to the integration of policing services in Canada, since police officers of both small and large policing agencies benefit from the same training. Furthermore, the CPC Advisory Board members represent the larger police community and other stakeholders in Canadian policing and are a touchstone for strategic and practical direction for the CPC.

The facilities and systems of CISC enhance the sharing of criminal intelligence and unite Canadian law enforcement agencies in the fight against organized crime. CISC provides corporate leadership and expertise to CISC member agencies in their efforts to detect, reduce and prevent organized and other serious crime affecting Canada.



CISC is comprised of an Ottawa-based central bureau that liaises with and collects criminal intelligence and information from nine provincial bureaus. A model of multi-agency and multi-jurisdictional integration, CISC membership includes federal, provincial, regional and municipal law enforcement agencies and investigative personnel from various government agencies. Member agencies contribute to the collection, evaluation, analysis and dissemination of criminal intelligence on organized crime groups in Canada through the Automated Criminal Intelligence Information System (ACIIS).

The RCMP is one of CISC's 380 member agencies. Membership in CISC provides the RCMP access to the ACIIS database and the CISC network, providing access to information and intelligence on organized and other serious crime from Canada's entire law enforcement community. CISC contributes to making Canadian streets safer by monitoring and reporting on national intelligence priorities and monitored issues relating to organized and other serious crime affecting Canada.

Partners

As an internationally-recognized model of integrated policing, NPS is distinguished by its interdependent working relationships with more than 500 Canadian and international police and law enforcement agencies.

It is essential for NPS to be aligned through consultations and partnerships with a multitude of agencies and organizations since approximately 70 per cent of its business line service delivery is external to the RCMP. In fact, many NPS activities provide centralized services, making the involvement of clients and the establishment of partnerships crucial to the credibility and effectiveness of NPS.

Facilitating ongoing dialogue and building on solid collaboration ensure client needs are being communicated and addressed in the development and delivery of NPS programs and initiatives. Indeed, the RCMP's vision of integrated policing – a legacy of working collaboratively in and with communities and with the broader law enforcement community – is demonstrated by NPS' domestic and international success in establishing numerous strategic partnerships, together with its movement toward greater collaboration, integration and interoperability.

Key partners include:

the Solicitor General's Secretariat; the Office of the Auditor General; DOJ; TBS; CCRA; CIC; DND; the portfolio agencies of the Solicitor General: (CSC, the National Parole Board, and CSIS); DFAIT; the Canadian Association of Chiefs of Police (CACP); the International Association of Chiefs of Police; the Canadian Association of Police Academy Directors; many other federal departments and agencies; provincial authorities and agencies; many colleges and universities; many specialized private sector organizations; a fully-accredited private sector DNA laboratory; non-profit organizations, and municipal, provincial, and international police and law enforcement agencies, such as Interpol and the FBI.

Strategic Priorities and Business Lines

The first column of the following chart depicts the Strategic Priorities originating from our Strategic Framework. While these priorities may migrate more toward one business line than another, there is a collective focus from all of our operational business lines to achieve successful strategic outcomes in these priorities. The success stories depicted are but a sampling of some of those outcomes.

The five strategic priorities are "horizontal" and are usually the responsibility of more than one business line. This makes the business lines interdependent at the operational level, reflecting the complex nature of day-to-day policing. Further, the strategic priorities are addressed in cooperation with partnerships at all levels federal, provincial and territorial, and municipal government departments and agencies, international governments and agencies, as well as Canadian citizen groups and non-governmental organizations.

Strategic Priorities	Operational Business Line / Priority Focus	Strategic Outcomes
A Terrorism / Organized Crime	Federal Police Services Focus: A, B, C, D, E	Terrorism / Organized Crime <ul style="list-style-type: none"> The newly established Canadian Air Carrier Protection Program (CACPP) is an intelligence lead Program based on identified threat and risk assessments. CACPP is meant to increase air passenger safety for Canadians, prevent terrorist attacks, and to increase operational ability to respond to significant threats. Kingston, Ontario – July 5, 2002. As a result of international cooperation between policing services, the Proceeds of Crime Section and the Drug Section have concluded two major investigations. With the assistance of the authorities in Costa Rica, Trinidad, Colombia, St. Vincent, St. Lucia, Panama and the Turks and Caicos Islands, approximately 590 kilograms of cocaine have been seized. 12 tons of pseudoephedrine as stopped as a result of a criminal investigation into ongoing pseudoephedrine importation/smuggling by a Middle Eastern Organized Crime group. The national Pipeline/Convoy/Jetway Program has contributed to the seizure of more than \$350M in contraband, the apprehension of travelling criminals, and the gathering of intelligence on criminal and terrorist activities.
B Youth	Contract Police Services Focus: A, B, C, D, E	Youth <ul style="list-style-type: none"> The RCMP in Manitoba: brought Cybertip.ca, an on-line portal, into use to report the exploitation of children; developed the Manitoba Amber Alert Program; and were leaders in the investigations of the exploitation of children through the manufacturing and distribution of child pornography. The Integrated Child Exploitation Unit combines the resources of the RCMP, the Winnipeg and Brandon Police Services and are national leaders in the number of arrests made and charges laid. The RCMP in Newfoundland operates several unique youth programs throughout the province. One such program is "Hands are not for Hitting", which is offered in schools and instructs children about bullying. The RCMP collaborated with Justice Canada and provincial officials to develop and host interactive learning workshops for Canada's law enforcement community. Multiple stakeholders composed of the SGC, Canadian Heritage and the RCMP have invested \$250,000 to provide Aboriginal youth with an opportunity to develop discipline, confidence, self respect and teamwork by offering 17 weeks of summer employment to encourage them to continue their education and future employment in justice-related fields.

Strategic Priorities

Operational Business Line / Priority Focus

Strategic Outcomes

C

International Police Services

Protective Police Services Focus:
A, C, E

International Police Services

- The RCMP deployed criminal investigators to the Special Court for Sierra Leone which is responsible for prosecuting those "individuals most responsible" for war crimes committed in that country during the 1999 conflict.
- Three Officers within the ranks of the RCMP, all stemming from different sectors, act as Canadian co-chairs within the six working groups of a bi-national event hosted by the US Attorney General and the Solicitor General of Canada, which bring together over 150 policy and law enforcement officials from both countries. This annual event is a cornerstone in promoting bi-national partnerships while addressing transnational crime issues common to both countries.
- Interpol was involved in the first DNA exchange to locate a person within Canada who was wanted internationally for multiple murders in the United States

D

Alternative Justice

Peacekeeping Services Focus:
A, C, E

Alternative (Restorative) Justice

- The RCMP in Saskatchewan have created a partnership with the Federation of Saskatchewan Indian Nations and the provincial Justice Department to provide training to communities in Restorative Justice. Saskatchewan has the greatest use of Restorative Justice or Alternative Measures per capita in the country.

E

Integrated Policing

National Police Services Focus:
A, C, E

Integrated Policing

- For the first time in Canada, members of the RCMP General Duty Protective Policing Section (GDPPS) of Ottawa were recently sworn in as Special Constables with the Ottawa Police Service (OPS). Under this new arrangement, these officers will have the discretion to respond to incidences that require immediate police intervention under statutes such as the *Ontario Highway Traffic Act*, *Liquor License Act*, and *Mental Health Act*.
- Joint U.S./Canada organized crime threat assessments enable improved cross-border investigations involving the RCMP and the FBI
- A working group with the German BKA is a newly organized working group to address national security operational issues of common interest/concern.
- 1360 kg of cocaine seized. Numerous arrests were made in Columbia, Panama, Mexico and Canada, and drugs were seized worth an estimated \$136M as a result of an investigation into a criminal organization with close ties to Columbia, conspiring to import cocaine into Canada.

These strategic priorities, strategic outcomes and accountabilities served as the framework to define the RCMP programs and services to Canadians, and are the basis for the report on RCMP results and outcomes.

Section 5: Strategic Outcomes by Strategic Priority



Strategic Priorities

- ▶ Terrorism/Organized Crime
- ▶ Youth
- ▶ International Police Services
- ▶ Alternative Justice
- ▶ Integrated Policing

Strategic Objectives

- ▶ Prevention and Education
- ▶ Intelligence
- ▶ Investigation
- ▶ Enforcement
- ▶ Protection

Terrorism / Organized Crime

1. REDUCE THREAT OF TERRORISM / ORGANIZED CRIME

Strategic Outcome Statement:

Disrupt, dismantle and prevent organized/terrorism criminal groups from operating in Canada

Performance Indicators:

- number of sub-groups seriously disrupted/dismantled from the organized/terrorist criminal groups identified as the top priority threats to Canada
- number of threats, incidents and attempts failed related to designated protected persons

Business Line Accountability:

- Federal Policing Services
- Protective Policing Services
- National Police Services

Strategic Outputs/Outcomes:

- Security and safety
 - ▶ established four Integrated National Security Teams (INSETs) in Vancouver, Toronto, Montreal and Ottawa

- ▶ staffed the Anti-Terrorist Financing Group targeting terrorist groups – identifying and pursuing financial enforcement opportunities
- ▶ placed specially trained Aircraft Protective Officers (APOs) on selected domestic, international, and specific threat flights
- ▶ prepared threat and/or risk assessments for the Civil Aviation Protective Intelligence (CAPI) unit
- ▶ placed five Assistant Liaison Officer positions (Kingston, Madrid, The Hague, Beijing, Vienna) to establish new partnerships internationally, and provide investigative support and intelligence
- ▶ seized at the Vancouver, Toronto and Montreal airports, a total of \$170,072,404 in illegal goods including drugs, altered passports, stolen credit cards
- ▶ participated in the Federal/Provincial/Territorial Council on Identity to increase the integrity of Canadian passports, travel documents and the Citizenship process
- ▶ participated in the Document Integrity Technical Working Group
- ▶ enhanced the Immigration & Passport training program for travel documents
- ▶ developed intranet training modules on process of counterfeiting travel documents

Strategic Outcomes by Strategic Priority

- ▶ distributed Counterfeit Alert Bulletins on travel documents to accredited law enforcement agencies
- ▶ created Integrated Immigration Enforcement Teams (IIETs) in Montreal, Toronto and Vancouver
- ▶ created three Source Development Units to enhance the capacity of the RCMP to prevent and investigate terrorist activities in Canada through human source development
- ▶ supported the Organized Crime Learning Strategy — integrated investigations training initiative on human sources
- ▶ created the Organized Crime program management unit to track the metrics and impact of organized crime and terrorism
- ▶ implemented SLEIPNIR/Ops Model training throughout the RCMP to enhance threat/risk evaluations
- ▶ produced a comprehensive national threat assessment and monthly bulletins on organized/serious crime
- ▶ published the *CISC Annual Report On Organized Crime in Canada*
- Smuggling and proceeds of crime
 - ▶ established a working group to develop an evaluation matrix for the impact of POC Organized Crime
 - ▶ developed a module to introduce intelligence resourcing to undercover operatives
 - ▶ worked with US BCBP and ATF on the Intelligence Working Group in support of the Federal Tobacco Control Strategy
 - ▶ co-hosted international conference with CCRA and ATF
 - ▶ published six Intelligence Reports and two joint Tobacco Assessments with CCRA
 - ▶ deployed five surveillance technicians to enhance border support to investigations
 - ▶ restructured and enhanced the capacity for the Proceeds of Crime program's coordination and management to respond to concerns raised by Central Agencies for strategic resource allocation across the country
- Technology
 - ▶ rolled-out a new version of NCDB web based application allowing the storage of text documents, photos, video, audio clips and other file types for RCMP workstations having INFOWEB access nationally and internationally
 - ▶ created an interface between SPURS and NCDB – 10% of total increase of files – allowed for an increase of 143% of stored information
 - ▶ modernized SCIS to include email facility for communication of information and intelligence
 - ▶ enhanced ACIIS to ensure sharing of intelligence systems
 - ▶ equipped border patrol cars with CIIDS/ROADS for critical information on occurrences, vehicles, suspicious persons and behaviours.
 - ▶ designed and built portable armour systems for VIP and tactical operations; completed six Armoured Limousines and refurbished older vehicles; rebuilt four armoured six wheeled vehicles; enhanced the security equipment for upgrades of the Central Station Alarm Systems (CSAS) and negotiated maintenance and emergency repair contracts in the NCR; enhanced video security systems and monitoring equipment for designated federal buildings; enhanced the equipment and capability for rapid deployment operations; conducted research on the Urban Blast Expert project;
- Partnerships
 - ▶ signed MOU with EC for environmental crimes involving major organized crime groups
 - ▶ established a protocol for exchange of information
 - ▶ worked with DOJ, CCRA and private industry to establish an integrated approach to the sharing of intelligence
 - ▶ worked with CSIS, CISC, SGC, Natural Resources Canada, DFAIT, CCRA, and PCO to monitor illegal activity in the Canadian diamond industry
 - ▶ participated in the UN Protocols working group on the trafficking of human beings

- ▶ worked closely with key contacts and CIC, at selected foreign airports to address illegal immigration/human smuggling
- ▶ created the International Joint Management Team (RCMP, CIC, CCRA, USBP, USCS and the USCG) to implement the Border Integrity Strategy
- ▶ deployed to 23 IBET locations in 14 IBET regions, with 94 new FTEs working with multiple enforcement agencies
- ▶ completed joint criminal intelligence assessments in Canada
- ▶ increased the interoperability of units combatting terrorist/organized crime groups; and engaged working level secondments from TC, CCRA, CIC, and CSIS
- ▶ published "Don't Become a Victim of the Illegal Trade in People" in eight languages
- ▶ partnered with law enforcement agencies to increase border awareness
- ▶ developed a booklet on the Coastal/Airport Program
- ▶ developed with CIC joint national priorities to address terrorist/organized crime groups who manage Identity Factories
- ▶ formed a national working group on identity theft – founding members of the National Identity Theft Working Group
- ▶ trained selected Immigration & Passport investigators, financial investigators, and appropriate analytical resources to this priority

• Aboriginal

- ▶ assigned First Nations officers to IBET intelligence/operational positions in "O" Division
- ▶ created a First Nations Organized Crime Task Force in "C" Division to combat organized criminal activity in and around First Nations communities throughout Québec

Planned Improvements as per the 2003/04 planning and priorities process:

- evaluations and consultations to ensure the international Liaison Officer positions are strategically located
- operationalize all Source Development Units for the fall of 2003
- create an audit process to permit the capture of data supporting the terrorist/organized crime performance indicators
- monitor reorganization and enhanced accountability on the Proceeds of Crime Program
- enhance joint initiatives, improve information exchange, and share technology with the US re contraband tobacco products
- engage with Finance Canada and various partners re illicit tobacco trade issues
- produce a leaflet on trafficking humans to be translated into six additional languages
- roll-out the border awareness presentation to all IBET personnel to educate the public, partners and other law enforcement agencies on the role of IBET
- develop Organized Crime Program research capability to pro-actively and strategically implement counter measures against Organized Crime groups
- forge and strengthen relationships with other government departments, academia and NGOs.
- produce a *National Threat Assessment on Organized and Serious Crime in Canada*

Key Partners:

- other Canadian and foreign law enforcement agencies – government departments, municipal, provincial, territorial agencies UNCIVPOL, USINS, FinTRAC, FAMD, SPMD, CSIS, private industry – Canadian Bankers Association, international airlines

Intellectual property crime is a growing phenomenon that generates huge losses for legitimate industry, the economy and the Government of Canada. According to Interpol, it has links to organized crime and terrorists.

Youth

2. REDUCE YOUTH PARTICIPATION IN CRIME

Strategic Outcome Statement:

Invest in the long-term wellness of communities by crime prevention activities targeting youth – beginning at an early age and focusing on the root, underlying social causes

Performance indicators:

- number of RCMP members who received training on the principles and provisions of the *Youth Criminal Justice Act*
- number of RCMP members who participated in national or Divisional learning opportunities around the RCMP's youth priority
- number of RCMP members who participated in training on crime prevention through social development

Business Line Accountability:

- Contract Police Services

Strategic Outputs/Outcomes:

- Training / learning
 - ▶ emphasized crime prevention approaches for risks to children and youth
 - ▶ enhanced police awareness of youth justice legislation and its underlying principles
 - ▶ collaborated on specific risks to youth, such as drug abuse, sexual victimization, crimes involving the Internet and family violence
 - ▶ increased awareness amongst employees about Fetal Alcohol Spectrum Disorder (FASD)

For the last six years, members of the Grande Prairie RCMP Detachment have hosted a week-long camp, called Camp Little Buffalo, for kids at risk of involvement in criminal activity. The members volunteer their time to mentor these kids – aged 11 to 13.

- ▶ evaluated programs for relevance to youth issues and specific youth populations, including Aboriginal
 - ▶ provided comprehensive youth justice learning materials to employees
 - ▶ provided learning sessions on the *Youth Criminal Justice Act* in all provinces and territories
 - ▶ conducted workshops on YCJA for police agencies across the country
 - ▶ coordinated a national workshop on the youth priority for members from all Divisions
 - ▶ collaborated with federal partners/other police agencies on integrated training models for club drugs and raves
 - ▶ implemented school liaison programs to support the Drug Abuse Resistance Education (DARE) program and deal.org. for prevention of crime and victimization of youth
 - ▶ developed CPSD and FASD learning materials
- Response
 - ▶ established youth as a strategic priority in all Divisions
 - ▶ developed policy on FASD
 - ▶ tracked use of extra-judicial measures as outlined in the *Youth Criminal Justice Act*
 - ▶ implemented pilot projects in Prince Edward Island and the Yukon for analysis of youth issues, identification of resource needs, and support of community resources – youth outreach worker, community coordinator
 - ▶ developed on-line child pornography reporting – cybertip.ca operated by Child Find Manitoba
 - ▶ conducted consultations with three specific youth populations: sexually victimized youth, Aboriginal youth, and visible minority youth
 - ▶ supported Health Canada on the Canadian Incidence Study of Reported Child Abuse and Neglect
 - ▶ collected data on RCMP awareness of youth justice legislation and restorative justice

The RCMP, in partnership with the Government of Yukon and First Nation organizations, has developed an integrated drug awareness curriculum for kindergarten to grade 12.

The Substance Abuse Strategy and Solutions Yukon (SASSY) program is a unique initiative within Canada, decreasing violence and classroom disruptions.

The SASSY group also created the "Keeping Youth Drug Free" guide book to help adults talk to youth about drugs.

Planned improvements as per the 2003/04 planning and priorities process:

- refine learning materials about crime prevention through social development
- expand learning opportunities for employees on crime prevention – social development focus
- develop youth and parent-oriented information booklets on YCJA and consequences of having a criminal record
- develop guidance to employees on interactions with specific youth populations
- support Aboriginal communities in addressing family violence, suicide, and victimization

Key Partners:

- DOJ, SGC, National Crime Prevention Centre, Health Canada, Industry Canada, INAC, Canadian Heritage, DFAIT, CACP, other police services, federal, provincial and territorial departments and agencies, non-governmental organizations, and youth community volunteers

International Police Services (including Peacekeeping)

3. PROVIDE EFFECTIVE SUPPORT OF INTERNATIONAL OPERATIONS, INCLUDING PEACEKEEPING

Strategic Outcome Statement:

Provide effective support of international operations/initiatives by using modern management and assessment practices

Ensure that the services provided meet the needs of our domestic and international clients and partners

Contribute to the priority of combatting terrorism/organized crime

Performance Indicators:

- satisfaction levels expressed by partners on the quality of partnerships
- effectiveness of local police in countering trans-border criminal activities
- growing volume of valuable criminal/terrorist information received
- safe movement of IPPs and Canadian dignitaries
- safe movement of travelling public on air flights

Business Line Accountability:

- Federal Policing Services
- Protective Policing Services
- National Police Services

Strategic Outputs/Outcomes:

- created the International Joint Management Team (RCMP, CIC, CCRA, USBP, USCS and the USCG) to implement the Border Integrity Strategy
- participated within numerous international committees (e.g. WITS, ILETS, NCC on Organized Crime, Council of Europe, and G8 Lyon Group research) on initiatives to develop contacts and facilitate exchanges within the intelligence community

- organized international workshops and training seminars
- entered into investigations in foreign countries with appropriate police and intelligence agencies – Canada-China working group regarding illegal immigration — Europol countries in Source/Witness Protection training
- developed an information management crime reporting module for activities that have transnational significance
- established a reporting procedure for criminal activity intelligence to be reported to the International Peacekeeping Information Management Unit.
- offered highly skilled and innovative Canadian police expertise to Peacekeeping Missions
- advanced the application of successful Canadian Community Policing programs to “in-theatre” environments with UN Missions and local international police
- undertook a Community policing project with the Dominican Republic under the Inter-American Commission on Drug Abuse Control (CICAD)

Planned improvements as per the 2003/04 planning and priorities process:

- continue evaluations and consultations to ensure the Liaison Officer positions are strategically for the fight against organized crime/terrorism.
- create a committee to evaluate training in consultation with other international partners
- develop national and international public order working groups
- develop further contacts within the international intelligence community
- develop the MOU between RCMP/CSIS to set out the expanded cooperation and sharing protocols

Key Partners:

- other Canadian and foreign law enforcement agencies – government departments, municipal, provincial, territorial agencies UNCIVPOL, USINS, CSIS, private industry – international airlines

Restorative (Alternative) Justice

4. ADVANCE RESTORATIVE (ALTERNATIVE) JUSTICE

Strategic Outcome Statement:

Adopt policing approaches that are responsive to the needs and culture of communities by focusing on alternatives to the traditional criminal justice system that decreases recidivism and work for both victims and offenders

Performance Indicators:

- communities receptive to restorative justice approaches, including Community Justice Forum
- number of Community Justice Forum training sessions
- standardization of restorative justice training
- trends in adults being diverted from the formal criminal justice system
- trends in young persons being dealt with through restorative justice processes rather than the formal justice system

Business Line Accountability:

- Contract Police Services

Strategic Outputs/Outcomes:

- improved the OSR system – system edits, redesign of reports, addition of features, and on-line editing capability
- convened a national “visioning” exercise to plan strategic priorities
- developed a restorative justice action and funding proposal
- collaborated with Federal Agencies to implement processes to assess the impact of restorative justice activities
- instructed employees on data collection techniques for restorative justice measures

- reviewed practices to monitor trends in Alternative Justice
- analyzed data on the impact of training in Community Justice Forums and conflict resolution efforts in school districts
- attended National Conference on Restorative Justice held in conjunction with the Canadian Criminal Justice Association re the issues/concerns on Alternative Justice
- participated in the National Restorative Justice Advisory Panel
- reviewed national policy on the use of restorative justice
- provided the Aboriginal Justice Learning Network with resources to advance the understanding of Community Justice Forums, as well as Aboriginal history and culture

Planned Improvements as per the 2003/04 planning and priorities process:

- finalize Community Justice Forum Course Training Standards (CTS) for “train the trainers” and “train the facilitators” components
- update all restorative justice materials in line with international and national principles

Key Partners:

- DOJ, SGC, INAC, National Crime Prevention Centre, provincial and territorial officials

Integrated Policing

5. DEMONSTRATE LEADERSHIP IN INTEGRATED POLICING AT ALL LEVELS

Strategic Outcome Statement:

Promote the sharing of criminal intelligence, investigative tools and techniques, information and strategic management of resources at the municipal, provincial, national and international levels of law enforcement

Promote partnerships that will help improve international policing operations, and build civil and democratic infrastructures abroad

Advance intelligence analysis and specialized investigative training to effectively achieve results at a reduced direct cost

Use the scientific and technical investigative support, as well as the data warehouse available from NPS.

Performance Indicators:

- satisfaction levels expressed by partners on the quality of service and partnerships
- delivery of accurate data, and the number of criminal investigations enhanced
- effectiveness of local police in countering trans-border criminal activities
- volume of valuable criminal/terrorist information received and analysed
- CISC partners’ satisfaction with the quality and timeliness of criminal intelligence
- safe movement of IPPs and Canadian dignitaries
- safe movement of travelling public on air flights
- number of inter-jurisdictional crime-to-crime matches in forensic tools and by fingerprint comparison
- inclusion of partner/client/stakeholder resources in NPS program delivery – secondment of resources to partner agencies
- reduced backlogs and errors – faster, more efficient methods of producing fingerprint forms

Strategic Outcomes by Strategic Priority

- adoption of common standards, tools and business rules relating to information sharing and interoperability of NCJI
- increased research into anatomical body modelling and virtual reality on screen crime scene reconstruction
- number of course training standards, participation in communities of practice (in person or in cyberspace), educational partnerships with other institutions of higher learning
- university credit recognition for CPC courses

Business Line Accountability:

- Federal Policing Services
- Contract Policing Services
- Peacekeeping Services
- Protective Policing Services
- National Policing Services

Strategic Outputs/Outcomes:

- Training/learning
 - ▶ organized workshops/training seminars and implemented joint planning, training, operational deployment and sharing of resources with municipal and provincial policing partners to police public order events such as the G8 and the Papal visit
 - ▶ worked investigations in foreign countries with appropriate police and intelligence agencies – Canada-China on illegal immigration; Europol on Source/Witness Protection training
 - ▶ participated on Joint Intelligence Teams for public order – providing the critical link to national and international coordination of intelligence and information
 - ▶ championed communities of practice for police learning – through partnerships with institutions of higher education
 - ▶ founded the International Cybercrime Technical Action Group (ICTAG), and remain a member of the Canadian Association of Police Educators (CAPE)

- ▶ collaborated with Volunteer Canada on an information brochure about criminal records checks in the context of volunteer screening
- ▶ delivered high quality and timely revisions to CPC curricula, conducted environmental scans, and implemented course training standards – courses and training are referenced routinely in court by investigators as proof of expertise
- ▶ worked to increase the volume of CPC distance learning via the Internet, and enhanced distance learning and internet investigative training – delivered off-site to Vancouver, B.C., Brampton, Ont., St. John's, Nfld. and Bermuda

• Partnerships

- ▶ enhanced partnerships with police and law enforcement agencies nationally and internationally to produce more meaningful, timely threat assessments
- ▶ created the International Joint Management Team (RCMP, CIC, CCRA, USBP, USCS and the USCG) to implement the Border Integrity Strategy; deployed to 23 IBET locations in 14 IBET regions, with 94 new FTEs working with multiple enforcement agencies
- ▶ strengthened partnerships with Canadian/international agencies and external clients to promote the use of the National Institute Standards of Technology (NIST) standards for the exchange of fingerprint, palmprint, facial image and scars, marks and tattoo identifications
- ▶ signed an MOU with the FBI to use NIST information management crime reporting module for transnational activities
- ▶ established a reporting procedure for criminal activity intelligence for the International Peacekeeping Information Management Unit
- ▶ established INSET units in Montreal, Ottawa, Vancouver and Toronto; with CCRA, CIC, CSIS, Transport Canada, municipal and international law enforcement agencies
- ▶ signed an MOU with CIC redefining the enforcement partnership relative to IRPA

The National DNA Data Bank (NDDB) achieved 474 Offender Matches. The NDDB database contains 17,906 Convicted Offender profiles and 3,919 Crime Scene profiles for a total of 21,825 profiles.

- ▶ identified and agreed upon Joint National Priorities with CIC
- ▶ seconded a CIC Intelligence Officer to the RCMP
- ▶ drafted an MOU with CCRA, Excise Duty and Taxes Directorate, on the division of investigative and enforcement responsibilities
- ▶ seconded four provincial and municipal law enforcement officers (OPP, Montreal, Toronto and Halifax) to Interpol Ottawa to coordinate major international initiatives for Interpol General Secretariat in Lyon, France
- ▶ developed a National Port Strategy with TC.
- ▶ developed operational protocols with TC. for the CACPP
- ▶ developed MC on Marine Security
- ▶ seconded an employee of TC to develop threat assessments for protective functions
- ▶ established an MOU with the Office of the Chief Medical Examiner of Alberta in January 2002 for the provision of Toxicology Services
- Other Activities
 - ▶ staffed Anti-Terrorist Financing Group (ATFG) for coordinated financial intelligence, analysis, prioritization and pursuit, in collaboration with domestic and international partners
 - ▶ completed version 1.0 of the RECOL (Reporting Economic Crime On-Line) software for clustering, profiling and packaging public complaints to appropriate investigative agencies
 - ▶ developed business case on the feasibility of web-based TSMIT
 - ▶ designated Organized Crime Branch Supernumerary Special Constables (SSC) as police officers working cross-jurisdictionally in JFO units
 - ▶ enhanced IMET strategy for securities fraud analytical capability
 - ▶ maintained a leadership role in the Market Integrity Computer Analysis (MICA) consortium
- ▶ created the Canadian Executive Protective Intelligence Unit and the Civil Aviation Protective Intelligence Unit to enhance intelligence capacity
- ▶ established partner and stakeholder baseline surveys to collect feedback on satisfaction levels for performance management needs both domestically and internationally
- ▶ promoted the use of CISC's national threat assessment process
- ▶ evaluated the Proceeds of Crime (Money Laundering) Act using performance evaluation tools such as file review and interviews
- ▶ enhanced operational support, or "surge capacity" for FLS and contributed to the maintenance of a high level of service
- Technology/ equipment
 - ▶ renewed and upgraded technology based tools assisting police agency operations: CPIC; National Radio Strategy (\$2,734,377.36 to enhance the IBET radio systems); PROS; National Criminal Justice Index; and CenCIS II, to lawfully intercept private communications
 - ▶ reviewed DNA identification technology to increase alignment and integration of services with criminal justice partners
 - ▶ achieved FLS memoranda of understanding, agreements or contracts documenting partnerships with the criminal justice community
 - ▶ maintained NDDB DNA profiles of crime scene samples
 - ▶ 32 cross-jurisdictional crime-scene to crime-scene sample identifications were made
 - ▶ enhanced the use of NIST Automated Fingerprint Identification Systems (AFIS) between federal, provincial, local, and international users

Strategic Outcomes by Strategic Priority

- ▶ enhanced the security and functionality of the CISC's ACIIS application
- ▶ incorporated technology and upgrades in the delivery of services using Real Time Identification (RTID), Criminal Records Entry Maintenance and Monitoring Direct Entry System (CREMM-DES), and the Regional Automated Fingerprint Identification Access System (RAFIAS)
- ▶ used RTID, NIST, CREMM-DES and RAFIAS systems to transmit high resolution images and photographs
- ▶ completed functional specifications, data requirements and some design work for a standardized platform for the National Criminal Justice Index (NCJI)
- ▶ identified a long-term funding strategy for further development of NCJI
- ▶ purchased LiveScan units for major border crossings, airports, ports, and police units for the electronic transmission of fingerprints, palmprints and photographs to the Automated Fingerprint Identification System (AFIS) site
- establish partnership with the new non-for-profit agency, National White Collar Crime Center of Canada (NW4C)
- create integrated investigative teams at ports of Vancouver, Montreal and Halifax – each team will consist of eight RCMP members working with CCRA and the local police
- develop national and international public order working groups – improve and formalize a collaborative strategy to communicate with stakeholders at public order events
- support a national roll out of TSMIT to lead to integration
- establish further contacts within the international intelligence community
- develop the MOU between RCMP/CSIS to set out the expanded cooperation and sharing protocols
- expand the employment of SSCs to other police services based upon the expansion of CFSEU concept
- create IMETs, to be located in Toronto, Vancouver, Montreal and Calgary.

Planned Improvements as per the 2003/04 planning and priorities process:

- anatomical body modelling and virtual reality on screen crime scene reconstruction project presently not active due to limited results and shifting priorities
- establish a committee to evaluate international training in consultation with other international partners, e.g. CICAD.
- study the co-location, radio interoperability, and the rollout of a border awareness campaign for the Border Integrity Strategy,
- create a local/regional management team re: the Joint National Priorities for the Immigration Refugee Protection Act – assess the partnership with CIC
- complete the review of the draft MOU with CCRA on investigative and enforcement responsibilities
- formalize partnerships with other law enforcement and investigative agencies in the regulatory and private sectors regarding RECOL.
- enhance the IBET interim radio solutions
- continue integration and alignment of NPS programs with those of clients, partners and stakeholders
- implement the NIST standard to allow the “plug and play” for all future biometric devices
- enhance the use of ACIIS by the Canadian law-enforcement community
- integrate the comprehensive network of criminal justice and law enforcement agencies through NCJI
- advance the recognition of CPC courses by Canadian universities
- continue to implement and develop standards-based technological platforms provided by RTID, NIST, CREMM-DES and RAFIAS
- engage discussions with the Integrated Proceeds of Crime (IPOC) partners and Central Agencies to clarify data collection and reporting framework.

- introduce, support and validate new technology to provide a new range of scientific and detection of forensic evidence
- strengthen partnerships with Canadian and international law enforcement agencies and external clients to promote the adoption and use of the National Institute Standards of Technology (NIST)
- increase percentage of turn-around targets met according to established FLS service standards
- survey CISC's agencies/partners to baseline the quality and timeliness of service
- develop a new program of studies and a new executive-level course at CPC – advance the recognition of CPC courses by Canadian universities
- ensure public safety partners and systems that deliver electronic information share timely information

Key Partners:

- SGC, PCO, PMO, CIDA, CISC, DND, CIC, CACP, TC and other federal agencies and departments; Interpol, Europol, G8 Senior Experts Group on Transnational Organized Crime and International Terrorism, CICAD of the Organization of American States, International Association of Chiefs of Police, International Association of Intelligence Analysts, and law enforcement counterparts in the USA, England, Australia and other international law enforcement agencies; provincial, territorial and municipal judicial and police services, police training/educational institutions, Integrated Justice Initiative (IJI) Steering Committee, and the Canadian Safety Council

Responsiveness to the Community

6. ADVANCE RESPONSIVENESS TO THE COMMUNITY

Strategic Outcome Statement:

Target those groups with a high potential of committing violent crimes

Assist those groups which are statistically more vulnerable to being victims of violence (i.e. children, elderly, ethno-cultural groups, First Nations peoples, women)

Improve services to broader police and law enforcement

Performance Indicators:

- trends in police-reported crime rates on "crimes against the person"
- trends in victimization rates reported through victimization surveys
- crime prevention and victimization learning material ready for distribution
- number of partnering Agencies working with police on "awareness" programs
- number of police officers using the various "awareness" programs
- number of courses held on crime prevention, suicide prevention, traffic services, and the number of personnel trained
- trends in the rate of commitment by the public to wear seat belts
- trends in the percentage of impaired drivers in rural areas
- reduction in violence noted at major public order events, (ie G8, GATT, etc)

Business Line Accountability:

- Contract Police Services
- National Police Services

Strategic Outcomes by Strategic Priority

Strategic Outputs/Outcomes:

• Community policing

- ▶ developed new partnerships to provide public education and awareness on crime prevention
- ▶ completed the review of the General Social Survey (GSS) Victimization Surveys with partners
- ▶ conducted "rural" seat belt baseline surveys with Transport Canada in several provinces, and a night time drinking/driving survey in Alberta
- ▶ provided three day training sessions for Traffic Service members in the Principles of Public Safety Centred Problem Solving
- ▶ provided training to improve the public's commitment to wear seat belts and reduce the incidents of impaired driving – *Canada's Road Safety Vision 2010*
- ▶ produced the video safety kit, "*BE BRIGHT THINK RIGHT*" in partnership with various government agencies and in cooperation with Scouts Canada
- ▶ partnered with various federal agencies to develop surveys on violence relating to domestic sexual assault issues
- ▶ accessed funding through the Family Violence initiative to support community surveys of effectiveness of educational programs
- ▶ trained 72 citizens in various communities in suicide prevention techniques
- ▶ provided guidance and support to the National Aboriginal Circle Against Family Violence
- ▶ developed a national workshop on family violence
- ▶ sponsored the CACP National Forum on Family Violence 2003
- ▶ participated in Federal-Provincial-Territorial working group on spousal abuse policies and legislation
- ▶ supported Aboriginal communities in family violence, suicide, and other forms of victimization

- ▶ provided training for peace officers and service providers on spousal/partner assault
- ▶ delivered the Sexual Assault Investigators course in BC and Nunavut
- ▶ collaborated with Volunteer Canada on an information brochure about criminal records checks

• Services to the policing community

- ▶ improved capacity to respond to major public order incidents – supporting the democratic rights of individuals who wish to exercise their rights and freedoms
- ▶ implemented a proactive strategy to enhance communication and working relations with demonstrators and other stakeholders in major events
- ▶ Reduced the level of violence associated to anti-globalization demonstrations during the G8 summit
- ▶ upgraded the I&IS systems to establish a program for the conversion of three million C216 master fingerprint cards to the NIST
- ▶ replaced a photo phone based system for the transmission of fingerprints with Regional Automated Fingerprint Identification Access System (RAFIAS)
- ▶ converted outdated C-216 paper records to an international standard electronic format
- ▶ entered DNA profiles into the National DNA Data Bank within eight days of receipt
- ▶ introduced new FLS technologies supporting criminal investigations
- ▶ extracted and analysed DNA for use with automated robotic workstations and a very sensitive detection process for human DNA
- ▶ created several data bases that were offered to clients and peer forensic scientists

Victims of criminal acts decreased (sexual offence rates decreased by 5% and domestic violence rates decreased by 11%) from 2000 to 2002.

- ▶ tested “less than lethal” (non-lethal) weapons for use by police in dealing with civil unrest and public disorder
- ▶ tested and graded laboratory equipment obtained through the CBRN Research and Technology Initiative (CRTI) and Public Security And Terrorism (PSAT) programs
- ▶ tested explosives sniffing equipment for use in pre-blast and post-blast situations
- ▶ completed definition phase of RTID Project
- ▶ raised the profile and recognition of NPS internationally
- ▶ FLS recognized by the International Prospectors and Developers Association of Canada for a program for diamond source determination, and for scientific creativity to combat the illicit trade in “blood” diamonds
- ▶ obtained copyrights, licences and patents from the diamond profiling program
- ▶ organized two seminars per year, by CPC Library, on trends and challenges in Canadian policing, featuring leading experts and researchers
- ▶ acquired new IT for forensic identification training, cybercrime training, and simulation training, as well as new course delivery vehicles
- ▶ improved long-term viability of the CPIC system – replaced “rusted out” technology and upgraded business applications maximizing stakeholder contributions and increasing effective information sharing
- ▶ strengthened partnerships with Canadian and international law enforcement agencies and clients to promote the use of the National Institute Standards of Technology (NIST)
- ▶ NIST formed the basis for interoperability between federal, provincial, local, and international users of the Automated Fingerprint Identification Systems (AFIS) for the interchange of fingerprint search capability
- ▶ completed functional specifications, data requirements and some design work for NCJI enhancing enhanced information sharing
- ▶ developed long-term funding strategy for NCJI
- ▶ developed a performance evaluation and answerability regime with NPS stakeholders
- ▶ provided regular consultations with NPS advisory committees on strategic advice and corporate guidance to maximize stakeholders’ return
- ▶ evaluated the Biology Casework Analysis Agreements (BCA Agreements) – concerns over the structure of the BCA Agreements, such as the difficulty in explaining the arrangement to their governments and the lack of a clear linkage between the charges for forensic services and the funding of the National DNA Data Bank (NDDB)
- ▶ delivered CPC training days more efficiently – funds of approximately \$4 million were expended within 1% on direct delivery of training services

Planned Improvements as per the 2003/04 planning and priorities process:

- enhance police awareness of crime prevention approaches, with an emphasis on social development
- augment Traffic Services training for RCMP (in partnership with Transport Canada), with a specific focus on rural areas
- expand PROOF to the Drugs and Integrated Border Enforcement Team (IBET) program and implement quality assurance/control processes to ensure PROOF data integrity
- initiate the implementation of a database to monitor the work performed under the Proceeds of Crime (Money Laundering) Act initiative
- incorporate on-line editing capability within OSR, designed to improve data quality
- consolidate FLS services and streamline casework management to prevent duplication of work
- seek approval and funding for RTID technology to identify suspects while in custody, and update the associated criminal record

- enhance I&IS service delivery by migrating to a paperless workflow and consolidating multiple databases (RTID)
- improve CPIC through furtherance of the CPIC Renewal Project – stabilizing, re-platforming and enhancing the system
- further enhance and expand ACIIS
- launch a suite of electronic products and services at the CPC Library for the desktop of RCMP employees and hire a webmaster in 2003
- increase the quality, quantity and diversity of new scientific processes for forensic applications concerning diamond profiling
- enhance partnerships improving the quality and quantity of FLS forensic capacity
- implement a research agreement between FLS and Laser Diagnostics Inc. (LDI) to adapt LDI technology for the purpose of creating a faster field testing instrument
- implement the NIST standard to allow the “Plug and Play” for all future biometric devices for all agencies wishing to participate in RTID, both domestically and internationally

Key Partners:

- DOJ, SGC, National Crime Prevention Centre, TC, Health Canada, Industry Canada, INAC, Canadian Heritage, Scouts Canada, DFAIT, CACP, other police services, federal, provincial and territorial departments and agencies, non-governmental organizations, and youth community volunteers.

Stewardship and Accountability

7. DEMONSTRATE SOUND STEWARDSHIP AND ACCOUNTABILITY

Strategic Outcome Statement:

Satisfy partners and stakeholders by demonstrating value for money through sound stewardship and rigorous accountability

Reflect other principles of modern comptrollership.

Meet or exceed recognized standards (industry or mutually agreed) for national police services

NPS recognized in the academic, business and law enforcement communities as a leading provider of innovative products and research – developed in-house or initiated/ facilitated the involvement of a reputable third party.

Performance Indicators:

- level of satisfaction expressed by partners and stakeholders – with the quality, accuracy and timeliness of financial reports, services and use of data bases
- number of Quality of Service (Q of S) questionnaire responses to FLS where Case Receipt Unit (CRU) improved client effectiveness/efficiency
- survey results of CISC’s agencies and partners to establish a baseline for quality service
- percentage of delivery targets met according to established FLS service standard priorities; accreditations attained or re-accreditations maintained; client satisfaction
- improved response times and reduction of fingerprint backlog
- number of items of intellectual property or assets “exported” by FLS
- performance and interoperability of CPIC system
- highest possible ratio of CPC training days to budget; CPC investment in infrastructure and no lapsed funds at fiscal year end

- stakeholder response to CACP/NPS client survey
- evaluation of stakeholder return by members of NPS advisory committees

Business Line Accountability:

- Federal Policing Services
- Contract Policing Services
- Peacekeeping Services
- Protective Policing Services
- National Policing Services
- Corporate Infrastructure

Strategic Outputs/Outcomes:

- Process
 - ▶ set well defined objectives within our strategic priorities and business lines using balanced scorecard methodology – cascaded key objectives with accompanying measures and targets – aligned and monitored initiatives with these objectives
 - ▶ conducted several different surveys to establish baseline data on client satisfaction – the general public, clients of Contract Policing, domestic and international policing agencies, and other partners and stakeholders
 - ▶ developed methodology to measure the service differentiation between those provided to the Contract Provincial jurisdictions and those undertaken in support of federal accountabilities
 - ▶ established a consultation process with provincial contracting partners, to discuss concerns relative to the Provincial Police Services Agreement
 - ▶ established a new service delivery model for FLS embracing “one laboratory service, several delivery sites” – improvements in consolidation and accountability
- Response
 - ▶ contributed to the baseline review report for the Measures to Combat Organized Crime Initiative
 - ▶ expanded the Priority Rating of Operational Files (PROOF) system to improve our accountability of Federal Services’ resources
 - ▶ evaluated the Proceeds of Crime (Money Laundering) Act focussing on the performance evaluation tools such as file review and interviews to address revenue reporting and accountability issues
 - ▶ managed the ASI funding restrictions to 65% of the original allotment of funds for the fiscal year 2003/04
 - ▶ delivered two training workshops with CIDA on Results Based Management (RBM) reporting as a means of improving the quality of reporting
 - ▶ conducted an “A” Base review of the Protective Policing Services Business Line – eliminating low value work and modifying the service delivery model
 - ▶ captured the hours devoted to protective duties in various Federal and Protective Policing units
 - ▶ Canadian Police College achieved the cost-recovery target of \$3.5-million for the fourth consecutive year – recovering over \$400,000 in short-term rental of facilities (up from \$150,000 two years previous)
 - ▶ implemented ebusiness practices encompassing on-line registration, facilities booking, and other client-interface business processes
 - ▶ expended \$4-million on direct delivery of training services – resulting in training days delivered much more efficiently – reinvested savings in training and infrastructure
 - ▶ executed FLS client survey – indicating shorter investigations in 16% of cases; lower investigative costs; successful identification and/or elimination of suspects in 33% of cases; and FLS service was timely or acceptable 94% of the time
 - ▶ implemented Laboratory Information Management System (LIMS) – permitting six forensic lab sites to function as a single virtual lab
 - ▶ attracted and monitored stakeholder contributions to Forensic Laboratory Services (FLS) and optimized stakeholder returns on those contributions. FLS secondments were arranged, in addition to goods/services in kind and cost-sharing agreements

Planned Improvements as per the 2003/04 planning and priorities process:

- improve the ability to capture performance data by integrating our information systems with a Business Intelligence application.
- refine the performance management methodologies to identify measures that are more meaningful while integrating risk management
- administer further workshops on RBM to further enhance service delivery.
- implement a system to support and facilitate risk management practices in the determination of resource requirements for Protective Policing.
- optimize the scheduling of members based on foreseeable requirements for Protective Policing services, thus reducing overtime costs.
- improve the key RCMP data collection system, Operational Statistical Reporting (OSR)
- reorganize CPC Business Services Branch to streamline processes, allowing for increased focus on clients and improved cost-efficiency; utilize e-business to improve service and reduce costs.
- repeat client and partner surveys annually and drive down to a lower level (district or detachment).
- provide a seamless, paperless electronic submission of criminal record data to the Central Repository
- develop a Treasury Board submission to achieve Preliminary Project Approval for RTID, as well as develop a Request for Proposal (RFP) and create an Evaluation Plan analysis into possible sources of funding
- implement the CPC business case, which includes a funding request for e-business and enhancements to the student residences' telecommunications systems
- establish NCJI as a key tool to the entire law enforcement and criminal justice communities with the increased capacity to apprehend suspects faster by enabling one-stop information indexing

Key Partners:

- SGC, central agencies, private sector consultants, and other departments/organizations who may demonstrate a best practice

Section 6: Financial Performance and Audit Results



Strategic Priorities

- ▶ Terrorism/Organized Crime
- ▶ Youth
- ▶ International Police Services
- ▶ Alternative Justice
- ▶ Integrated Policing

Strategic Objectives

- ▶ Prevention and Education
- ▶ Intelligence
- ▶ Investigation
- ▶ Enforcement
- ▶ Protection

Key Internal Audit Projects

Canada Labour Code Part II

In 2001, senior management requested the involvement of Internal Audit in a consulting capacity to assist the organization on a management framework towards supporting compliance with the Canada Labour Code, Part II.

The purpose of the framework was to assist in carrying out activities to support compliance with Part II of the Canada Labour Code. The framework aimed at improving controls, addressing improvement opportunities, and proposing options that may be implemented to support compliance with the Canada Labour Code, Part II.

Audit of the RCMP's Contracting Framework

An audit was undertaken of the RCMP contracting framework. The purpose of the audit was to provide reasonable assurance that the framework was adequate and effective to:

- determine whether contracting policies were compliant with government regulations and policies.
- determine whether the contracting framework was adequate to effectively support contracting activities.
- assess whether contracting activities were conducted in compliance with the contracting framework and government regulations and policies.

The audit results concluded that the contracting policies were compliant with government regulations and policies. Some opportunities for improvement exist with respect to planning, training and monitoring within the contracting process. Based on an examination of contract files, we found that improvements can be made in documentation and communications between the Policy Center and Regional Corporate Management Offices.

Canadian Police Information Centre Renewal (CPIC-R) Project Financial Audit

Senior RCMP management requested a financial audit of the CPIC-R project. The purpose of the audit was to provide reasonable assurance that the project report, as of August 2002, was fairly stated, in all material respect, in accordance with the provisions of relevant government regulations.

The audit concluded that the financial status report was fairly stated. For the period beginning in 1996 to March 31, 1999, the auditors were unable to obtain sufficient supporting information to provide assurance regarding the related expenditures. The actions taken as a result of the report indicated that policies regarding documentation will be strengthened.

Audit of the Major Events Inventory

On completion of the G8 Summit event, an Internal Audit of the remaining inventories of equipment and supplies was completed. The purpose of the audit was to provide reasonable assurance that the Master Inventory list as of February 7, 2003, was fairly stated, in all material respects.

Difficulties were incurred when reconciling the physical inventory with supporting documents. The audit contained recommendations for improvement of future major events.

Consolidated Reporting

Procurement and Contracting

Corporate Procurement and Contracting Services Branch (CP&CS) is the policy center responsible for a policy and monitoring framework for its procurement and contracting activities. It is also an operating center, responsible for national procurement, for the provision of uniforms and personal equipment and for the provision of an armorer's service.

Over the last year, CP&CS has reorganized to enhance the effectiveness of its policy, monitoring and quality assurance responsibilities:

- established a Planning, Monitoring and Reporting section which includes a Quality Assurance sub-unit;
- established a dedicated Procurement and Contracting Policy section
- expanded its direct procurement role by accepting responsibility for procurement activities in support of National Headquarters

In support of both the concept of modern comptrollership and the principles of good administration the Branch has undertaken the following initiatives:

- provision of professional and technical training to procurement staff to enhance their professionalism and quality of service
- a major project to update and consolidate all policies related to the procurement, management and disposal of assets and to coordinate the update of financial policies
- commenced the production of a manager's guide to procurement
- established a Web site to enhance communication
- developed a balanced scorecard that establishes outcomes and objectives for the Branch in the areas of service, management excellence and the establishment of a workforce of excellence

As a long-term investment for future productivity gains and an enhanced quality of service, the RCMP will be a "lead" department in PWGSC's Electronic Supply Chain Project.

CP&CS remains committed to continuous improvement in the provision of an effective, efficient and professional procurement service. We have undertaken a number of initiatives that support this objective as part of its balanced scorecard commitments.

Modern Comptrollership

Modern Comptrollership (MC) remains a key driver of the management improvements. In 2002-03, at the end of the successful two-year pilot phase, the RCMP elected to make the Office of Comptrollership Modernization (OCM), (comprised of a senior manager and a program officer), a permanent part of its organization to ensure continued positive momentum and an ongoing focus for the Modern Comptrollership efforts.

The OCM continues to implement the various recommendations in the Management Improvement Plan (developed from the results of the Force-wide Capacity Check completed in 2000-01) and contributes to the development of risk management approaches such as the Integrated Risk Management Framework, for broader application.

The RCMP was a pilot for Modern Comptrollership – positive efforts and management commitment have already been recognized by the Office of the Auditor General and the TBS. Modern Comptrollership principles and practices are increasingly entrenched in the RCMP, and it is continuing to share its expertise Government-wide and at departmental levels. Increased rigour and discipline have been implemented in financial management and control processes, as well as in the area of audit.

The Balanced Scorecard tool has been adopted and implemented, along with a performance management regime that will reinforce accountability for results to Parliament, partners, stakeholders, and the public. This will ensure a better alignment of decisions with strategic priorities; ensure that such strategic decisions are made using results and performance information; and demonstrate, at all levels, value for the public monies.

MC communications initiatives were also pursued internally and externally in order to enhance and broaden orientation, awareness and acceptance of MC goals. This includes briefings and presentations internally and externally – to central agency sponsored events, and to other government departments. We are a “mentoring” department, providing support to TBS as it assists new departments beginning the implementation of the MC initiative. We are also an ongoing participant in the Modernization Task Force of Deputies (of which the Commissioner is a member); the Comptrollership Council of ADMs, and the Directors General Working Group.

Voluntary Sector Initiative (VSI)

The VSI is a joint initiative to strengthen the capacity of the voluntary sector, to enhance the relationship between the sector and the Government of Canada, and to ultimately enhance the quality of life for Canadians. Phase I of the initiative concluded in the Fall of 2002; however, significant work continues under Phase II until 2005, when resources will come to an end.

With over 75,000 volunteers engaged in a range of activities (e.g. victim's services, search and rescue, Auxiliary Constables, etc.) across the country, the RCMP is a leader in its partnership with citizens in community well-being. Our relationship with volunteers and the voluntary sector is the cornerstone of our community policing philosophy and serves as an important building block as we move toward a vision of integrated policing.

Over the past fiscal year, the RCMP has maintained an active role in the activities of the VSI, including:

- participating in the consultation and evaluation exercises of the Code of Good Practice on Policy Dialogue;
- identifying a senior official to lead the RCMP's involvement in the VSI and the building of strengthened relationships with the voluntary sector;
- monitoring the relationships and projects sponsored and co-sponsored by the RCMP through the Sectoral Involvement in Departmental Policy Development (SIDPD) process; and
- participating in the Solicitor General's Portfolio Liaison Committee on Relations with the Voluntary Sector.

Storage Tank System

The number of reportable tank systems is 52. Eighteen tanks are in compliance and work is progressing to upgrade the other tanks as resources allow. Details have been reported through Environment Canada.

Service Improvement Initiative (SII)

During fiscal year 2002/2003, the RCMP undertook an important initiative to measure the satisfaction levels of all of its clients/partners/stakeholders. A strategy was conceived through the implementation of a new annual survey program. A coordinated survey process will provide baseline and long-standing information into the Force-wide performance management program which uses the Balanced Scorecard methodology.

Important measurement dimensions of Performance Management using the Balanced Scorecard include the establishment of baselines to measure the satisfaction of the following groups: citizens, clients with whom we have policing contracts (provincial, municipal and First Nations), other policing agencies, all other partners (municipal, provincial, national and international levels of government and non-governmental organizations), and employees.

The RCMP worked with representatives of the Institute for Citizen-Centered Service to ensure that the surveys being implemented would be consistent with the principles of the Service Improvement Initiative and would use the Common Measurement Tool as the basis for questionnaire development. Consultations were held within the RCMP to identify the most important aspects of client service and to verify what additional survey information needs existed within our internal business and service lines, as expressed on their Balanced Scorecards. Questions were developed to collect the information required to meet these needs. As well, consultations took place with our Access to Information and Privacy advisors, to verify if different policies concerning privacy and access to information were respected and to see if a Privacy Impact Assessment would be required for the new survey program.

Each of the populations (clients, partners and employees) was clearly defined and lists were developed that could be used to select samples for each survey. Input was solicited from within the Force

to ensure that the lists were as exhaustive as possible. Different data collection methodologies were considered and the most appropriate method for each survey was identified.

The service satisfaction surveys were largely developed during the fiscal year 2002/2003, but the actual data collection activities will take place during the current fiscal year.

RCMP On-Line

The RCMP remains committed to employing the Internet as the channel of choice whenever the service or program can most benefit Canadians through on-line delivery. A prime example is the Delivering Education and Awareness for Life (DEAL) program. This program, available on the web for the past five years, continues to educate and promote healthy life choices for youth across this country and around the world.

Our contribution to the Government of Canada's Government On-Line (GOL) initiative includes an active partnership in Canada's Public Safety Portal. Since 9/11, and in support of the international fight against terrorism, the RCMP prominently features its National Security Tip-Line on the Public Safety Portal. The RCMP also contributes information to the portal that helps to ensure the safety and security of all Canadians.

In addition, as part of the RCMP's GOL efforts, some commonly requested forms, such as the Consent for Disclosure of Criminal Record Information, the Request to Purge Absolute and/or Conditional Discharge and the InfoSource – Personal Information Request forms have recently been added to its website for use by the Canadian public.

Due to other operational priorities, the RCMP has not concluded its analysis of client needs and expectations. Once available, this information will form the baseline for future activities and will allow us to further enhance the information and services we provide to Canadians on-line.

Federal House in Order

The RCMP is publicly committed to lowering its Greenhouse Gas Emissions (GHG) from its transportation and real property assets by 12% and 10%, respectively, from 1998-1999 levels. The compilation of emission data for the progress report for the year 2002-2003 was submitted to Natural Resources Canada.

Overall, the total GHG emission produced by fleet is calculated at 105,890 tonnes of CO₂ equivalent. Close to 85% of these emissions comes from our on-road vehicles (8,914). Compared to the 1998-1999 baseline year, this represents an increase of approximately 3%. This increase can be explained by the addition of 15% more vehicles (aircraft, marine vessels, on-roads and field vehicles) to the RCMP's fleet for the same period. Nevertheless, GHG emissions per vehicle have reduced from 10.5 to 9.9 tonnes of CO₂ equivalent as we are buying new vehicles with better fuel consumption.

As for buildings, the total of GHG emissions for 2002-2003 is calculated at 100,325 tonnes of CO₂ equivalent. Compared to the previous fiscal year, this represents a 4% increase which can be explained by a colder winter. As a result of the custody transfer of large buildings to PWGSC, the potential for GHG reduction and target will be re-visited to reflect the new situation. Also, we commenced the Federal Building Initiative energy savings program at Regina's Training Academy with an estimated annual energy savings of \$600,000, with a GHG reduction of 4968 kg CO₂ equivalents / year. Energy audits were also done by the New Brunswick Power utility at various detachments in the Atlantic region.

Sustainable Development Strategy

In January 2003, an Environmental Policy was formalized in support of the Sustainable Development Strategy (SDS). This overarching policy commits the organization to continuous improvement and pollution prevention. It is also the cornerstone of an Environmental Management System, yet to be implemented, as we address some gaps. We are working at communicating the full policy on the internet this fiscal year.

The SDS committed to researching the social element of sustainable development and where it could be implemented first. We identified the aboriginal policy/programs as the first business line for the concept of SD. Effective communication is on-going with the Community, Contract and Aboriginal Directorate, preparing for the third SDS. The next SDS will be a truly strategic document reflecting Canada's priorities.

The pilot audit program and Environmental Information Management System, scheduled for 2002, did not materialize due to other priorities. Both initiatives will be initiated in 2003.

Sustainable Development Strategy – Summary of Achievements

Program	Objective	Summary of Achievements
Solid Waste Management		
To encourage the promotion and implementation of the 3R program	Green hoteling practices have been adopted in Barracks accommodations throughout the North-West (NW) Region. Implemented the ink jets for food recycling program in Central Region. Initial waste survey done at headquarters facilities for the Atlantic region.	
Hazardous Material Management		
Prevent the release of hazardous and toxic material and wastes	<p>Developed a Halocarbon Management Guide for regional use. Halocarbon inventory completed for Pacific Region. Facility managers trained on Halocarbon Management for federal facilities.</p> <p>Halocarbon Management Program's are being implemented throughout the NW Region. Awareness training in Central region is on going for property managers, fleet mangers and exhibits storage staff. Halocarbon Log Books are in place in all Atlantic RCMP's owned facilities.</p> <p>Battery collection program in place at Regina's Training Academy and recycling program for cell phone batteries in Alberta's Division. Ottawa's Halons inventory completed.</p>	
Contaminated Sites		
Manage sites in compliance with all applicable legislation	<p>Ongoing investigations for suspected contaminated properties as per the RCMP Contaminated Sites Management Plan and the Treasury Board Policies. Completed initial Environmental Site Assessment for all properties, detachments and married quarters in the Pacific region with the exception of those in the Island District. In central region, initial assessment conducted on proposed sites for Cornwall detachment in Ontario.</p> <p>Detail Environmental Site Assessment completed in the Pacific, North-West, Central and Atlantic regions. Risk Management Strategy and bio-remediation measures being explored to mitigate contamination. Removed two fuel storage tanks in Central region. Restored one contaminated site in the Atlantic region. Further information on known contaminated sites provided on the public Federal Contaminated Sites Inventory.</p>	
Contracting, Procurement and Fleet Management		
Adopt contracting, procurement and fleet management policies and procedures which minimize environmental impact	<p>Pacific continues to purchase hybrid vehicles as part of administrative fleet policy. Most region continues to right size the fleet as vehicles are taken out of service. NW region and Central region are exploring the opportunities for replacing fuel dispensing units with E-10 or E-85. Central region completed Drive Clean evaluation for all fleet in Ontario's Divisions. To date 100% of the fleet has passed.</p> <p>In 2002-2003, the RCMP purchased green ammo for firearms training.</p>	
Energy Conservation		
Increase energy efficiency in owned facilities	Commenced Federal Building Initiative energy savings program at Regina's Training Academy with estimated annual energy savings of \$600,000 with GHG reduction of 4968 kg CO2 equivalents / year. Energy audits were also done by the New Brunswick Power utility at various detachments in the Atlantic region.	
Green Building and Design		
Minimize the environmental effect of design, construction, demolition of real property projects	<p>Initiated integration of sustainable design process for Headquarters relocation project in Pacific Region. North-West region has integrated sustainable design principles into construction projects over \$1M (i.e. Saskatoon, Iqaluit). Also adopted Pacific's mitigation measures to minimize environmental impacts associated with construction projects and implemented them through the CEAA class screening process.</p> <p>New building projects in Drummondville, QC (Central region) and Hollyrood, Nflb. (Atlantic region) are including Ground Source Heat Pump to reduce CO2 emission. Both are designed to surpass the requirements in the Model National Energy Code for buildings by at least 25%.</p>	

Program	Objective	Summary of Achievements
Water Conservation and Water Quality		
Reduce water consumption and ensure water quality		<p>Ottawa developed a Technical Information Document for regional use. The document provide an overview and general description of groundwater and well system. Completed potable water well inventory for Pacific Region. On going testing program for well and septic systems in the Atlantic region.</p> <p>Water conservation measures included in NW Region FBI projects at Regina's Training Academy with estimated annual water savings of \$52,000 and reduction of 37,587m3 / year of water. Atlantic region surveyed for metering.</p>
Communication and Training		
Increase understanding of sustainable development		To increase operational understanding of the requirements of Sustainable Development (SD) as it relates to policing including responsibilities and accountabilities, a Computer Based Training program (pilot) is under development from Ottawa for use in the Field Coaching Training Program. Another course focuses on administrative personnel. Through a series of modules, examples of various RCMP functions and their impacts are examines applying an SD decision making and due diligence approach.
Increase environmental awareness and promote environmentally conscious behaviour		<p>A National Earth Day contest was held highlighting employee's and family members across the country that have made contributions towards environmental stewardship.</p> <p>Central Region also provided SD awareness training to the Ontario's Division District Commanders. In the pacific region 75 officers were trained on SD Awareness and many managers were also trained in the North-West region.</p>
Communication of sustainable development activities to RCMP employees.		<p>An intranet site (SD On Line) revision has been completed by Ottawa and sent for E-publishing. The site provides awareness and reference for employees on SD from a Government of Canada perspective. It also sets out the strategic direction and initiatives underway within the RCMP that support the Sustainable Development Program.</p> <p>All regions have embedded SDS into their three-year strategic plans and have committed to coordinating the integration of SD into internal business activities.</p>
Compliance with environmental legislation and demonstration of due diligence by affected employees		National environmental compliance baseline developed for RCMP Assets. Annual environmental inspection requirements incorporated into the Operations Manual for Pacific's RCMP facilities. 95% of asset management staff in NW Region have received environmental responsibilities and liabilities training and Class Screening process was developed for all construction projects in both Pacific and NW regions. In the Central Region, 75% of asset management staff have received environmental responsibilities and liabilities training.

Financial Performance

Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority (\$millions)

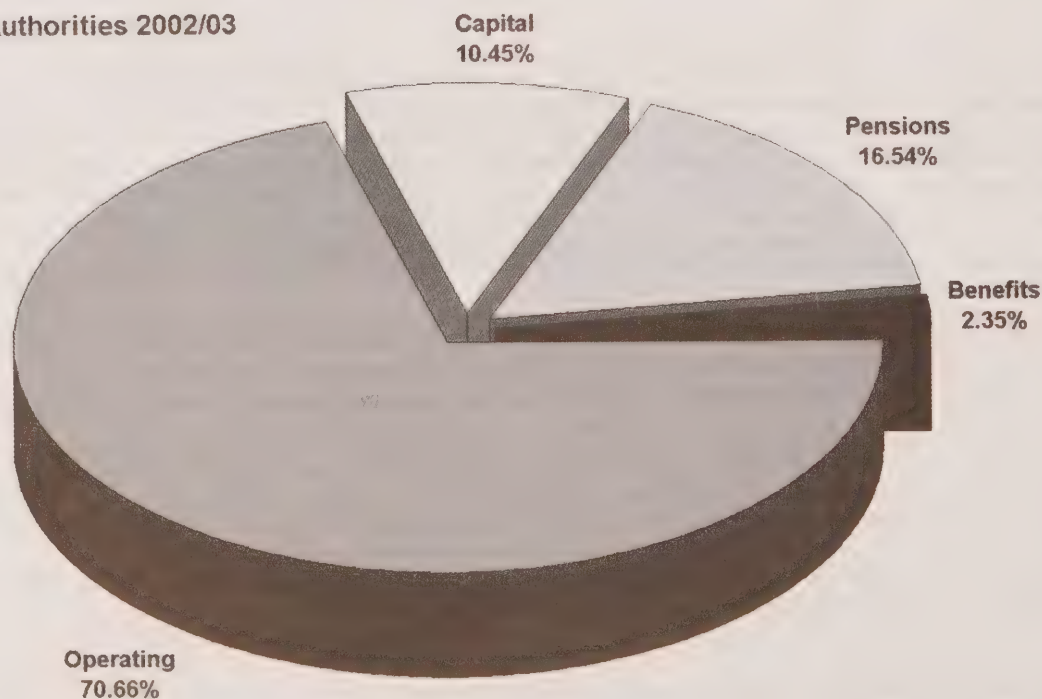
Vote	Planned Spending	2002-2003 Total Authorities	Actual
Royal Canadian Mounted Police - Law Enforcement Program			
35 Operating Expenditures	1,128.8	1,322.3	1,284.7
40 Capital expenditures	198.3	195.5	192.2
(S) Pensions and other employee benefits - Members of the Force	248.2	309.5	309.5
(S) Contribution to employee benefit plans	37.3	44.1	44.1
Total Department	1,612.6	1,871.3	1,830.4

Notes: Total authorities are main estimates, plus supplementary estimates, plus other authorities.
Due to rounding, amounts may differ.

Authorities 2002/03

Vote (\$millions)

Authorities 2002/03



Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Departmental Planned versus Actual Spending by Business Line (\$millions)

Business Lines	FTEs	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues*	Total Net Expenditures
Federal Policing Services (Planned) (Authorized) (Actual)	4,566 3,960 4,019	537.8 612.0 533.1	40.0 51.2 37.5	0.0 0.0 0.0	577.8 663.2 570.7	0.0 0.0 0.0	577.8 663.2 570.7
Contract Policing Services (Planned) (Authorized) (Actual)	12,331 11,755 11,476	1,214.3 1,364.7 1,360.9	66.9 72.7 88.2	0.0 0.0 0.0	1,281.2 1,437.4 1,449.1	920.7 970.7 969.6	360.5 466.7 472.0
National Police Services (Planned) (Authorized) (Actual)	1,865 2,042 2,412	300.4 318.4 318.2	79.9 57.0 38.7	0.4 0.4 0.4	380.7 373.7 357.2	12.6 12.6 10.5	368.1 363.2 346.7
Corporate Infrastructure (Planned) (Authorized) (Actual)	2,656 2,908 3,322	175.2 223.1 251.2	11.5 11.2 16.8	40.6 53.4 53.3	227.4 287.7 321.2	0.0 13.1 13.6	227.4 274.6 307.7
Peacekeeping (Planned) (Authorized) (Actual)	0 0 107	0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.5	0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0
Protective Policing Services (Planned) (Authorized) (Actual)	642 586 852	114.9 144.1 150.0	1.2 3.4 11.0	0.0 0.0 0.0	116.1 133.9 160.9	0.0 21.4 21.4	116.1 112.6 139.6
Total (Planned) (Authorized) (Actual)	22,060 21,251 22,188	2,342.5 2,662.3 2,613.3	199.6 195.5 192.2	41.0 53.8 53.6	2,583.1 2,911.6 2,859.1	933.2 1,031.4 1,015.0	1,649.9 1,880.2 1,844.1
Other Revenue and Expenditures: Non-respendable Revenues							11.6 (Planned) (Authorized) (Actual) 25.8 23.1
Cost of services provided by other Departments							125.1 (Planned) (Authorized) (Actual) 176.7 176.7
Net Cost of Program							1,763.4 (Planned) (Authorized) (Actual) 2,031.1 1,997.7

Notes:

Due to rounding, amounts may differ.

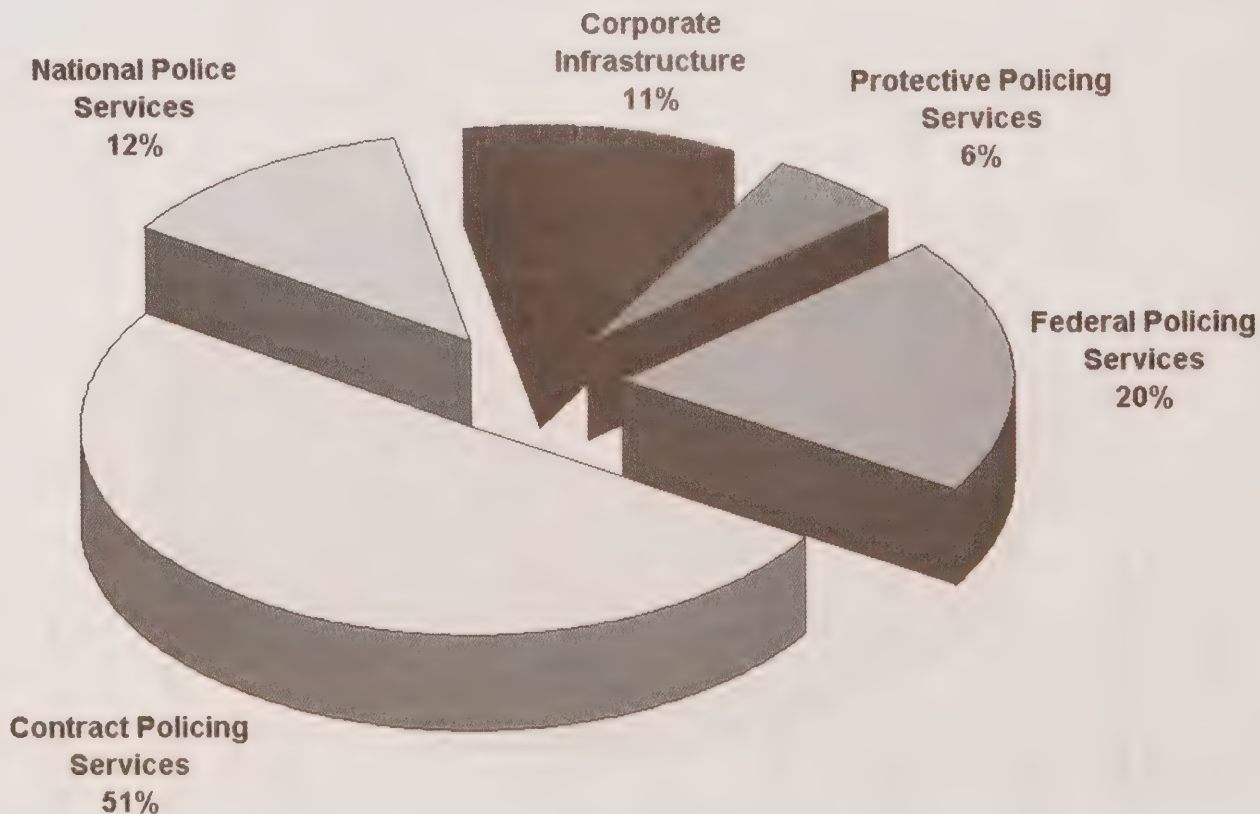
*Formerly, "Revenues Credited to the Vote"

Gross Expenditures by Business Line

(\$millions)

Business Lines	Gross Expenditures
Federal Policing Services	570.7
Contract Policing Services	1,449.1
National Police Services	357.2
Corporate Infrastructure	321.2
Protective Policing Services	160.9

Gross Exenditures by Business Line



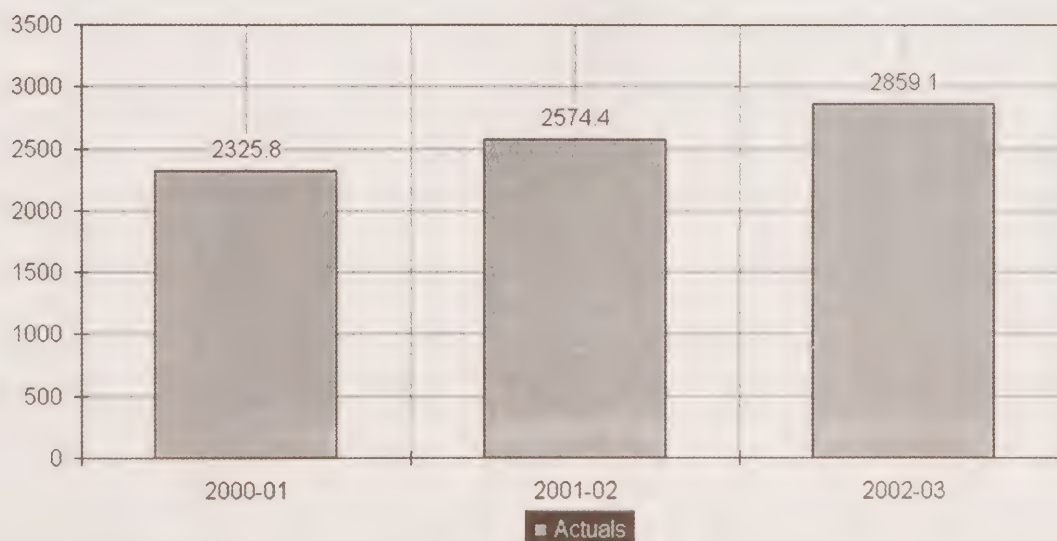
Historical Comparison of Total Spending to Actual Spending

Departmental Planned versus Actual Spending by Business Line (\$millions)

Business Lines	2002-2003				
	Actual 2000-01	Actual 2001-02	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Federal Policing Services	611.5	538.9	577.8	663.2	570.7
Contract Policing Services	1,218.5	1,268.7	1,281.2	1,437.4	1,449.1
National Police Services	244.3	354.4	380.7	375.8	357.2
Corporate Infrastructure	250.8	277.2	227.4	287.7	321.2
Peacekeeping	0.7	0.5	0.0	0.0	0.0
Protective Policing Services	0.0	134.7	116.1	147.5	160.9
Total Gross Expenditure	2,325.8	2,574.4	2,583.1	2,911.6	2,859.1

Notes: Due to rounding, amounts may differ.

Total Gross Exenditures (\$millions)



Revenues

Revenues by Business Line (\$millions)

Responsible Revenues*			2002-2003		
Business Lines	Actual 2000-01	Actual 2001-02	Planned Revenue	Total Authorities	Actual
Federal Policing Services	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Contract Policing Services	842.4	921.5	920.7	970.7	969.6
National Police Services	6.2	8.1	12.6	12.6	10.5
Corporate Infrastructure	0.0	9.8	0.0	13.1	13.6
Peacekeeping	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Protective Policing Services	0.0	0.0	0.0	35.0	21.4
Total Responsible Revenues	848.6	939.4	933.2	1,031.4	1,015.0

Non Responsible Revenues

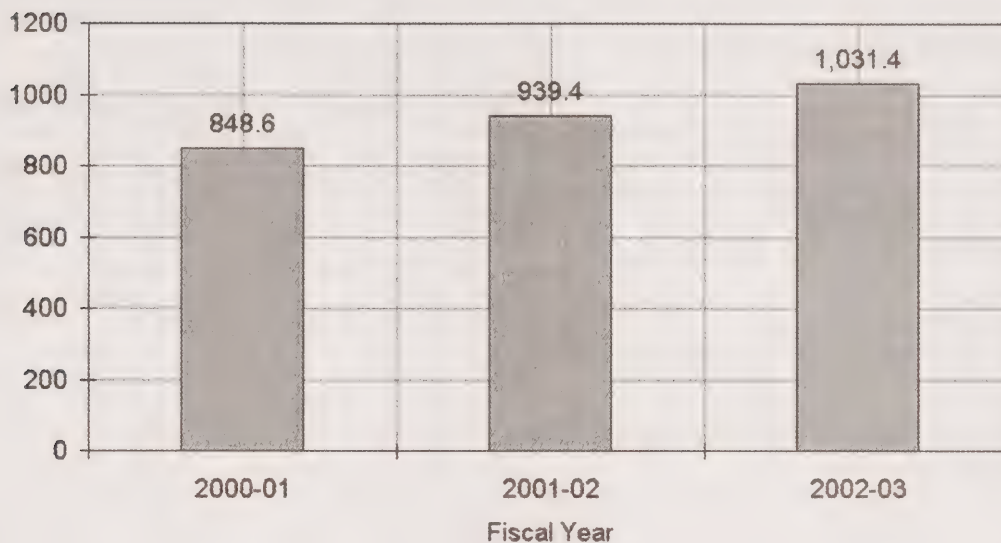
Federal Policing Services	0.0	0.0	0.0	0.3	0.3
Contract Policing Services	0.1	1.2	1.0	0.4	0.4
National Police Services	1.3	1.7	1.5	1.2	1.2
Corporate Infrastructure	13.9	28.5	4.5	15.0	15.0
Peacekeeping	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Protective Policing Services	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Subtotal	15.3	31.4	7.0	16.9	16.9
Unplanned**	6.9	7.5	4.6	8.9	6.2
Total Non-Responsible Revenues	22.2	38.9	11.6	25.8	23.1
Total Revenues	870.8	978.3	944.8	1,057.2	1,038.1

Note: Responsible revenues are primarily generated by the provision of policing services under contract to provinces, territories and municipalities. Other revenues related to payment for courses and accommodation at the Canadian Police College and for technological services including access to police data bases.

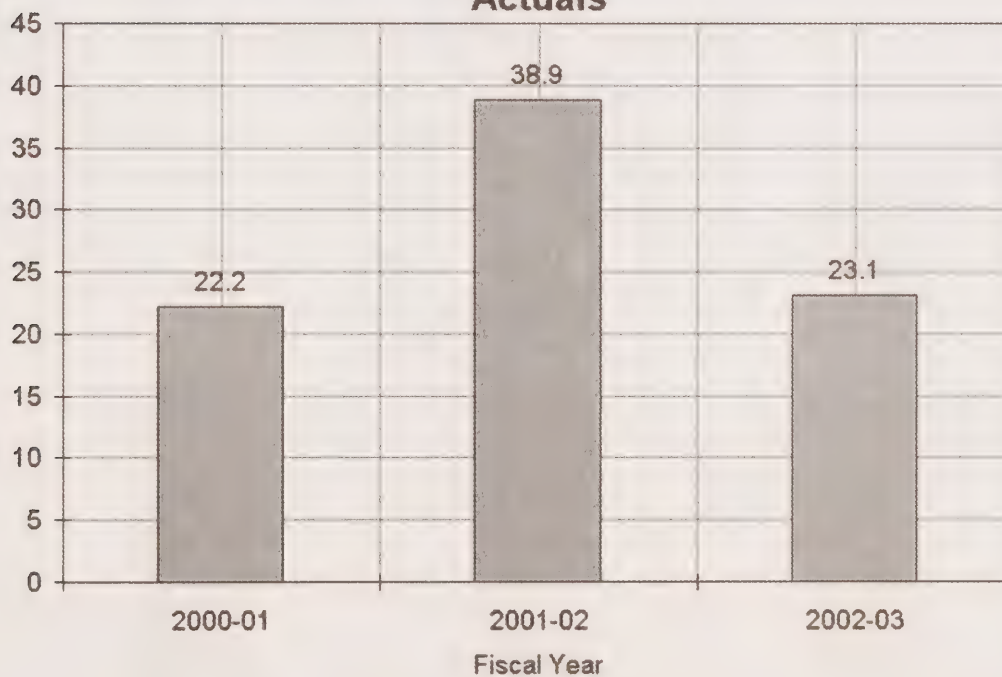
* Formerly "Revenues Credited to the Vote"

** Unplanned revenue represents credits from the disposal of Crown assets.

Respendable Revenues (\$millions) Actuals



Non Respendable Revenues (\$millions) Actuals



Transfer Payments (\$millions)

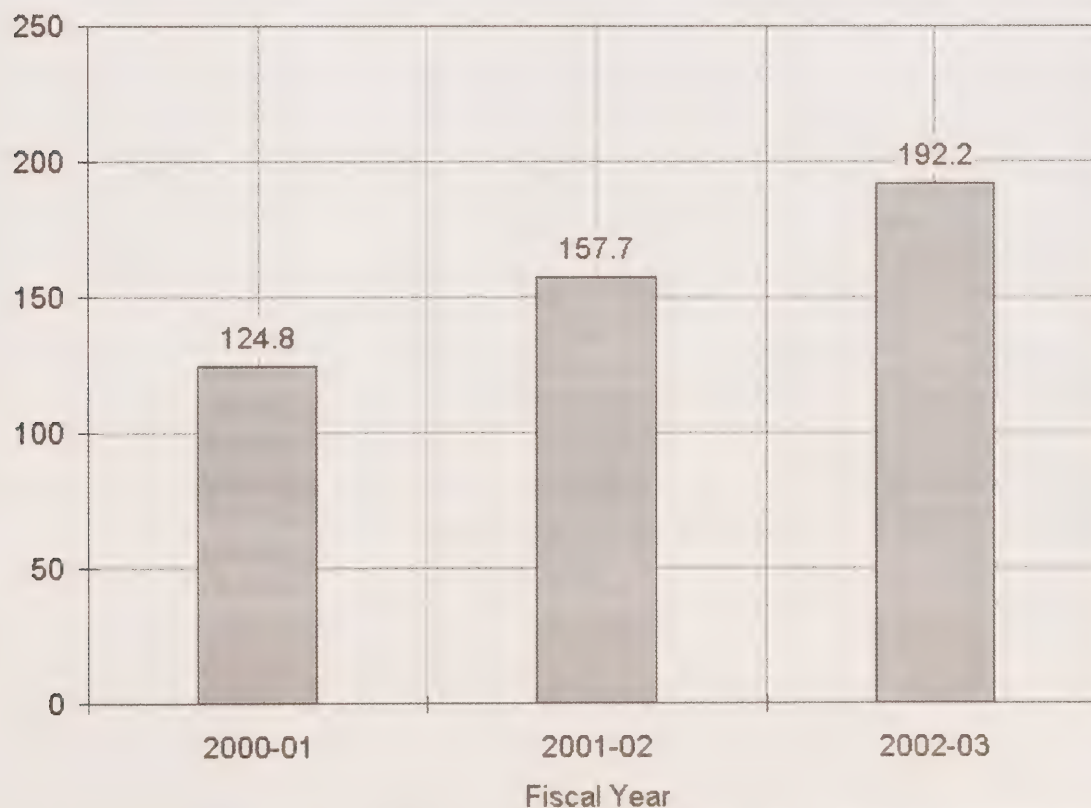
			2002-2003		
Business Lines	Actual 2000-01	Actual 2001-02	Planned Spending	Total Authorities	Actual
GRANTS	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Royal Canadian Mounted Police Veterans Association	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
International Association of Chiefs of Police	0.9	1.5	1.5	1.5	1.4
Survivors of members killed on duty					
Statutory					
Pensions and other Employee benefits	15.8	24.3	23.0	23.0	23.0
Pensions under the RCMP Continuation Act to compensate members of the RCMP for injuries received in the performance of their duties	15.7	21.5	16.0	28.8	28.8
Pensions to families of members of the RCMP who have lost their lives while on duty	0.0	0.1	0.1	0.1	0.1
Total Grants	32.4	47.3	40.6	53.4	53.2
CONTRIBUTIONS					
Contributions to non-RCMP candidates attending Canadian Police College courses	0.3	0.3	0.4	0.4	0.4
Total Contributions	0.3	0.3	0.4	0.4	0.4
Total Transfer Payments	32.7	47.7	41.0	53.8	53.6

Capital Spending by Business Line

Capital Spending by Business Line (\$millions)

Business Line	Actual 2000-01	Actual 2001-02	2002-2003		
			Planned Spending	Total Authorities	Actual
Federal Policing Services	29.6	37.5	40.0	51.2	37.5
Contract Policing Services	63.2	88.2	66.9	72.7	88.2
National Policing Services	11.3	11.3	79.9	57.0	38.7
Corporate Infrastructure	20.7	20.7	11.5	11.2	16.8
Peacekeeping	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Protective Policing Services	0.0	0.0	1.2	3.4	11.0
Total Gross Expenditures	124.8	157.7	199.6	195.5	192.2

Capital Spending (\$millions)



Projects

Projects by Business Line (\$millions)

Business Line	Current Estimated Total Cost	Actual 2000-01	Actual 2001-02	2002-2003		
				Planned Spending	Total Authorities	Actual
A. Federal Policing Services						
1 Cornwall Detachment, Cornwall ON (seeking revised PPA)	8.5	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0
2 Telecomms Equipment/Systems replacement and Upgrades (DA)	48.7	0.0	0.0	5.3	5.8	5.8
B. Contract Policing Services						
1 Prince George, BC - Northern District (project complete)	7.7	6.3	0.1	0.0	0.0	0.0
2 Saskatoon, SK - Sub-Division (PPA)	8.5	0.6	0.6	4.0	1.9	1.9
3 Calgary, AB - Southern District Office ¹	0.0	0.1	0.0	1.0	0.0	0.0
4 Iqaluit, Nunavut - V Division HQ and Detachment (seeking PPA)	12.0	0.0	0.0	4.0	0.0	0.0
5 Selkirk, MAN - Detachment (under construction)	4.3	0.3	3.0	0.5	0.4	0.4
6 Peace River, AB - Detachment	4.7	0.1	0.7	2.8	3.7	3.7
7 Cross Lake - Detachment & Married Quarters (DA)	3.1	0.0	0.0	1.0	0.9	0.9
8 Newfoundland Modernization Telecom System (DA)	23.3	2.4	1.9	10.0	0.2	0.2
9 Telecomms Equipment/System Replacement and Upgrades (DA)	87.3	14.2	14.8	8.9	8.9	8.9
10 CIIDS Implementation (EPA)	10.8	2.5	0.2	1.0	1.4	1.4
11 Saskatchewan Modernization Telecom System (DA)	33.9	0.0	0.0	1.0	0.9	0.9
12 Police Reporting & Operating System PROS (seeking EPA & PPA)	68.0	0.0	9.0	18.1	10.1	9.4
C. National Policing Services						
1 Automated Fingerprint Identification System (AFIS) (DA)	9.3	1.4	0.6	1.9	1.8	1.8
2 CPIC Renewal	130.1	0.0	27.8	38.8	24.4	22.5
3 Diamond Fingerprinting	2.7	0.0	0.7	0.5	0.5	0.3
4 Lab Information Management Systems (LIMS)	6.5	0.0	2.4	1.3	1.3	0.9
5 Livescan (DA)	17.5	0.0	0.0	2.3	1.9	1.9
6 Real Time Identification (RTID) ²	137.4	0.7	1.3	20.0	1.2	1.2
7 Regional Identification Fingerprint Information Access System (RIFIAS)	4.5	0.0	0.8	3.2	3.1	3.1
D. Corporate Infrastructure						
1 Ottawa Headquarters Renovations, Ottawa, ON (seeking PPA) ³	40.0	0.4	0.2	4.5	0.0	0.0
2 Ottawa Central Cooling Plant, Ottawa, ON (completed)	2.2	2.3	0.2	0.0	0.0	0.0
3 Ottawa Headquarters, New Tree Facility, Ottawa, ON (under construction)	13.1	0.4	1.3	9.0	9.8	9.8
4 NCA Real Property Strategy - Development Phase, Ottawa, ON	1.75	0.0	0.2	1.0	0.5	0.5
5 Halifax Division Headquarters, Halifax, NS (PPA)	47.1	0.1	0.4	2.0	0.2	0.2
6 50 Meter Range, Centralized Training Facility, Regina, SK	3.0	0.3	0.1	0.0	0.0	0.0
7 New Mess, Centralized Training Facility, Regina, SK (seeking PPA/EPA)	7.8	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0
8 Whitehorse Division Headquarters, Whitehorse, YK (PPA)	16.5	0.1	0.0	0.9	0.0	0.0
9 Pacific Region Support Services Centre, Chilliwack, BC	3.1	6.0	6.4	2.8	2.5	2.5
10 E Division HQ Relocation / Master Plan, Vancouver, BC	205.0	0.0	0.6	0.3	0.1	0.1

1 PWGSC to supply leased accommodation

2 Delay in project development due to unresolved funding strategy. Memorandum to Cabinet is to be developed. It is anticipated a Request for Proposal will be published in 2004.

3 Major portion of project transferred to PWGSC as part of the custodial transfer

Contingent Liabilities

Contingent Liabilities (\$ millions)

List of Contingent Liabilities	March 31 2001	March 31 2002	Current as of March 31, 2003
Litigations			
	46.2	122.9	113.0
Total	46.2	122.9	113.0

Status Summary of Major Capital Projects

Status of Major Crown Project

CPIC Renewal Project

1. Overview

On March 23, 1999, Cabinet endorsed the development of the Canada Public Safety Information Network (CPSIN) as a fundamental component of the Framework to Advance the Federal Government's Public Safety Agenda. The overall CPSIN solution addresses several components of the criminal justice infrastructure that require modernization and cross-linkages, including CPIC Renewal and the National Criminal Justice Index (NCJI).

The existing Canadian Police Information Centre (CPIC) is Canada's only strategic, national service supporting public safety through the effective sharing of information amongst law enforcement agencies and partners across Canada and internationally. CPIC is over 30 years old and is in need of modernized technology.

The NCJI will be an inter-agency and cross-jurisdictional information-sharing structure under the stewardship of the RCMP, but will be governed by the broader criminal justice stakeholder community. It will serve as the national gateway through which all criminal justice partners and international exchange agencies will have access to essential crime and offender data.

In May of 2002, the RCMP Senior Executive Committee approved a restructuring of the CPIC Renewal Project to better address the Project Scope. The restructuring divided CPIC Renewal into two main initiatives:

CPIC Modernization

Project 1 – Securing Communications

Project 2 – CPIC Modernization

National Criminal Justice Index (NCJI)

Release 1 (CCRA, CIC and RCMP to be connected)

Other Releases to be defined.

In September 2002, a new Project Management Team was announced and another restructuring of project work packages and plans was undertaken.

Effective for fiscal year 2003/2004, the NCJI components of CPIC Renewal was separated from the project. NCJI is now established as a separate program and initiative distinct from CPIC Renewal.

2. Lead and Participating Departments

The RCMP is the lead department in this project. The RCMP's Chief, National Police Services is the Project Sponsor. The RCMP Chief Information Officer is accountable for achieving the technology improvements associated with the project. The CPIC Renewal Project Steering Committees include representatives of the RCMP, and the Department of Solicitor General, Treasury Board Secretariat and Public Works and Government Services Canada. The CPIC Advisory Committee and the IJI Steering Committee are also involved in project oversight.

3. Prime Contractors / Major Sub-Contractors

Major Contractors are:

ADGA (Quebec) Ltée
200 - 200 Montcalm Blvd.
Hull, Quebec
J8Y 3B5

CGI Group Inc
275 Slater Street
Ottawa, ON
K1P 5H9

EDS Canada Inc
45 O'Connor St., Suite 500
Ottawa, ON
K1P 1A4

FMP / Flaman Management Partners Ltd.
503 - 331 Cooper St.
Ottawa, ON
K2P 0G5

Contracts were awarded to Microtime Inc., Helix Management Consulting Services Inc. and DIS Dunrobin Integration Services Ltd. to provide informatics professional services on an "as and when requested" basis, to assist the RCMP in the development work for Phase 2 of Project 2. This work has been completed.

Competitive solicitations for implementation work for Phase 3 of Project 2 (CPIC Modernization) were issued in April 2002 through the government electronic tendering system. Contracts were awarded to Ridge Falls House Inc. and Zedd Comm Inc. to provide informatics professional services in four categories, on an "as and when requested" basis, to assist the RCMP in the development work for Phase 3. No work has been authorized for Phase 3.

4. Major Milestones

On April 15, 1999, Treasury Board Ministers provided Preliminary Project Approval for the entire project, Effective Project Approval for Project 1, and the definition phases of Projects 2, 3 and 4. The planned duration of the project was 48 months with an estimated cost of \$115 million. On March 29, 2001, Treasury Board Ministers provided Effective Project Approval in the amount of \$52.6 million for Project 2, Phases 1 and 2. The revised estimate to complete the project is \$130.1 million with a total duration of 72 months. This increase of project duration and cost can be attributed to a number of factors including the unforeseen complexity of the development and testing effort and the events of September 11, 2001 which moved operational staff assigned to Project work back to other operational priorities.

Completion schedule:

Revised Date

Project 1 – Securing Communications	March 2002 (completed)
Project 2 – CPIC Modernization Phase 1 - Interface Services Modernization	FY 2003/2004
Phase 2 – PRISM Risk Reduction	FY 2003/2004
Phase 3 – CPIC Modernization	FY 2004/2005

National Criminal Justice Index: On January 15, 2003, PPA for NCJI was completed, and in June 2003, Extended PPA was received from Treasury Board until October 2003. The team is preparing the Treasury Board Submission for Effective Project Approval to be submitted in the fall 2003.

5. Progress Report and Explanation of Variances

The April 1999 Treasury Board Submission indicated that Effective Project Approval for Projects 2, 3 and 4 would be requested in May 2000. Numerous sources, including a team of outside experts brought in to review the Project, indicated this approach would result in unnecessary risk. To reduce this risk, Project 2 was divided into three phases. The first two will replace CPIC's 30 year old technology with newer hardware and software. The third will bring new functionality to the CPIC system. In addition, a series of proofs of concept was delivered to test the overall system design. The increase in project duration, a direct result of the project complexity and risk-adverse approach, has also resulted in increased project support and infrastructure costs. The revised estimate for the project is \$130.1M from the original \$115M. New security requirements to accommodate Role Based Access Control (RBAC) and Strong Identification and Authentication have also contributed to this increase in costs.

Project 1 was completed in March 2002. Detailed design for Project 2, Phases 1 and 2, are completed. Development for Phase 2 is complete. Field testing is underway and implementation is being planned. Technical difficulties were encountered in completing the development and have caused a one-year delay in the delivery of Phases 1 and 2. In response, Project Management has prioritized the effort to resolve the technical problems and reduced significantly the project expenditures in order that the overall project can still be delivered within the \$130.1 million.

Financial Performance and Audit Results

Functional Specifications of Project 2, Phase 3 will be completed in summer 2003. The Project 2, Phase 3 development and implementation approach has been finalized and is being validated, and the project will seek Effective Project Approval for Phase 3 in the fall 2003.

The Project Definition for Release1 of NCJI is ongoing. It is expected that Effective Project Approval will be obtained in the third quarter of 2003/2004 for the first release if commitment can be gained from participating federal agencies.

1999/2000

The planned spending was \$28.1 million, which was the original funding level.

The authorized spending was \$15.5 million, after a reprofile of \$12.6 million to 2000/2001.

The actual spending was \$20.2 million.

Additional funding from RCMP internal resources was provided to cover the shortfall.

2000/2001

The planned spending was \$46.2 million, which was the original funding level.

The authorized spending was \$27.0 million, after a reprofile of \$31.8 million to 2001/2002.

The actual spending was \$18.4 million.

After repaying the RCMP internal loan from 1999/2000, there was a surplus of \$3.5 million.

2001/2002

The planned spending was \$34.1 million, which was the original funding level.

The authorized spending was \$25.6 million, after a reprofile of \$31.8 million from 2000/2001 and \$40.3 million to future years (\$20.7 million to 2002/2003 and \$19.6 million to 2003/2004).

The actual spending was \$27.8 million.

The shortfall was funded by the carry forward of \$3.5 million from 2000/2001, and supplementary funding of \$.7 million from RCMP internal resources. There was a surplus of \$1.9 million.

2002/2003*

The planned spending was \$6.3 million, which was the original funding level.

The authorized spending was \$25.1 million, after a reprofile of \$20.7 million from 2001/2002 and an additional Capital Carryforward of \$1.9 million to 2003/2004.

The actual spending was \$22.5 million.

After a Capital Carryforward of \$1.9 million, there was a surplus of \$1.6 million.

2003/2004

The original plan identified the CPIC Renewal Project as being completed in 2002/2003.

The authorized spending is \$21.5 million, after a reprofile of \$19.6 million from 2001/2002 and \$1.9 million Capital carryforward from 2002/2003.

The forecast spending is \$25.4 million.

2004/2005

The original plan identified the CPIC Renewal Project as being completed in 2002/2003.

The forecast spending is \$41.1 million.

*Actuals & Forecasts for 02/03 onward have been revised from earlier reports to reflect the results of a project audit and the re-planning of the project. Actual spending for prior years has not been revised to reflect these results. When previous years are revised, the estimated total cost for CPIC Renewal is \$130.1 million.

6. Industrial Benefits

There is no industrial benefits program for the CPIC Renewal Project.

Section 7: Additional Information



Strategic Priorities

- ▶ Terrorism/Organized Crime
- ▶ Youth
- ▶ International Police Services
- ▶ Alternative Justice
- ▶ Integrated Policing

Strategic Objectives

- ▶ Prevention and Education
- ▶ Intelligence
- ▶ Investigation
- ▶ Enforcement
- ▶ Protection

For further information on this report:

Performance information:

Geoff Gruson, Acting Deputy Commissioner
Strategic Direction
Royal Canadian Mounted Police
Nicholson Building - Room H 409
1200 Vanier Parkway
Ottawa ON K1A 0R2
Telephone: (613) 993-2323
Facsimile: (613) 993-4453
E-Mail: geoff.gruson@rcmp-grc.gc.ca

Financial information:

Brian Seaby, Acting Director General Finance
Corporate Management and Comptrollership
Royal Canadian Mounted Police
Coventry Building - Fourth Floor
440 Coventry Road
Ottawa ON K1A 0R2
Telephone: (613) 993-3193
Facsimile: (613) 993-4030
E-Mail: brian.seaby@rcmp-grc.gc.ca

For publications referred to in this report:

National Communications Services Branch
Telephone: (613) 993-1088
Facsimile: (613) 993-0953

For general enquiries about the RCMP:

Telephone: (613) 993-7267
Internet: www.rcmp-grc.gc.ca/contact/index_e.htm
www.rcmp-grc.gc.ca/contact/index_f.htm

Additional RCMP Internet Sites:

RCMP Community Policing

www.rcmp-grc.gc.ca/ccaps/compol_e.htm

RCMP Division Staff Relations Representative Program

www.rcmp-grc.gc.ca/html/srr_e.htm

RCMP External Review Committee

www.erc-cee.gc.ca

RCMP Learning

www.rcmp-learning.org

RCMP Organized Crime Initiative

www.rcmp-grc.gc.ca/organizedcrime/index_e.htm

Internet Sites for our Partners:

Canadian Security Intelligence Service

www.csis-scrs.gc.ca

Correctional Services Canada

www.csc-scc.gc.ca

Department of Justice

www.canada.justice.gc.ca

Department of Solicitor General Canada

www.sgc.gc.ca

Department of Foreign Affairs and International Trade

www.dfait-maeci.gc.ca

National Parole Board

www.npb-cnbc.gc.ca

Treasury Board Secretariat of Canada

www.tbs-sct.gc.ca

Other useful links:

CISC Annual Report on Organized Crime in Canada-2001

www.cisc.gc.ca

Commission for Public Complaints Against the RCMP

www.cpc-cpp.gc.ca

Delivering Education and Awareness for Life (DEAL)

www.deal.org

Department of Justice - Site for Youth Justice

www.canada.justice.gc.ca/en/ps/yj/index.html

Health Canada

www.hc-sc.gc.ca

Human Resources Development Canada

www.hrdc-drhc.gc.ca

Inter-American Drug Abuse Control Commission

www.cicad.oas.org

International Center for Crime Prevention

www.crime-prevention-intl.org/english

Interpol

www.interpol.int/default.asp

National Crime Prevention Centre

www.crime-prevention.org

National Clearinghouse on Family Violence

www.hc-sc.gc.ca/pphb-dgspsp/publicat/ffh-sfa/vol6-1/ff6-1d_e.html

Volunteer Canada

www.volunteer.ca

Acronyms

ACIIS	Automated Criminal Intelligence Information System	CRTI	Chemical Radiological and Toxicological Incident
AFIS	Automated Fingerprint Identification System	CRU	Case Receipt Unit
APO	Aircraft Protective Officers	CSAS	Central Station Alarm Systems
ASI	Anti-Smuggling Initiative	CSC	Correctional Service Canada
ATFG	Anti-Terrorist Financing Group	CSE	Communications Security Establishment
BATF	United States Bureau of Alcohol, Tobacco, and Firearms	CSIS	Canadian Security Intelligence Service
BCA	Biology Casework Analysis	CTS	Course Training Standard
BCBP	Bureau of Customs and Border Protection	DARE	Drug Abuse Resistance Education
CACP	Canadian Association of Chiefs of Police	DEAL	Drug Education and Awareness for Life
CAPE	Canadian Association of Police Educators	INAC	Indian and Northern Affairs Canada
CAPI	Civil Aviation Protective Intelligence	DFAIT	Department of Foreign Affairs and International Trade
CBRN	Chemical, Biological, Radiological or Nuclear	DNA	Dioxyribonucleic Acid
CRTI	CBTI Research and Technology Initiative	DND	Department of National Defence
CCRA	Canada Customs and Revenue Agency	DOJ	Department of Justice Canada
CENCIS II	The Central Communication Intercept System	DPR	Departmental Performance Report
CFSEU	Combined Forces Special Enforcement Unit	EC	Environment Canada
CIC	Citizenship and Immigration Canada	FAMD	Forensic Accounting Management Directorate
CICAD	Inter-American Drug Abuse Control Commission (Spanish Acronym)	FASD	Fetal Alcohol Spectrum Disorder
CIDA	Canadian International Development Agency	FBI	Federal Bureau of Investigation
CIIDS/ROADS ..	Computer Integrated Information Dispatch System and Remote Office and Dispatch System	FinTRAC	Financial Transaction and Reports Analysis Centre of Canada
CISC	Criminal Intelligence Service Canada	FLS	Forensic Laboratory Services
CIVPOL	Civilian Police	FTE	Full-Time Equivalent
CODIS	Combined DNA Index System	GHG	Greenhouse Gas Emissions
CPC	Canadian Police College	GSS	General Social Survey
CPDTF	Commonwealth Police Development Task Force	IBETs	Integrated Border Enforcement Teams
CPIC	Canadian Police Information Centre	ICTAG	International Cybercrime Training Action Group
CPSD	Crime Prevention through Social Development	IIET	Integrated Immigration Enforcement Team
CREMM-DES	Criminal Records Entry Maintenance and Monitoring Direct Entry System	IJI	Integrated Justice Initiative
		ILETS	International Law Enforcement Telecommunications Seminar
		IMET	Integrated Market Enforcement Teams
		INAC	Indian and Northern Affairs Canada
		INSETs	Integrated National Security Enforcement Teams
		IPOC	Integrated Proceeds of Crime

Additional Information

IPP	International Protected Person	RBM	Results Based Management
IRPA	Immigration Refugee Protection Act	RCMP	Royal Canadian Mounted Police
JFO	Joint Forces Operation	R&D	Research and Development
LA-ICP-MS	Laser Ablation Inductively Coupled Plasma Mass Spectrometry	RECOL	Reporting Economic Crime On-Line
LDI	Laser Diagnostics Inc.	RPP	Report on Plans and Priorities
LIMS	Laboratory Information Management System	RTID	Real Time Identification
MICA	Market Integrity Computer Analysis	SSC	Supernumerary Special Constables
MIS-III	Management Information System	SCIS	Secure Criminal Information System
MOU	Memorandum of Understanding	SDS	Sustainable Development Strategy
NCC	National Coordinating Committee	SGC	Department of the Solicitor General of Canada
NCDB	National Criminal Data Bank	SIDPD	Sectoral Involvement in Departmental Policy Development
NCJI	National Criminal Justice Index	SII	Service Improvement Initiative
NDDB	National DNA Data Bank	SILC	Security and Intelligence Libraries' Consortium
NGO	Non Governmental Organization	SPMD	Seized Property Management Directorate
NIST	National Institute Standards of Technology	SPURS	Simplified Paperless Uniform Reporting System
NORAD	North American Aerospace Defence Command	TAS	Threat Assessment Section
NPS	National Police Services	TBS	Treasury Board of Canada Secretariat
NWEST	National Weapons Enforcement Support Team	TC	Transport Canada
NW4C	National White Collar Crime Center of Canada	TSMIT	Traffic Services Management Information Tool
OCM	Office of Comptrollership Modernization	UN	United Nations
OPP	Ontario Provincial Police	UNCIVPOL	United Nations Civilian Police
OSR	Operation Statistical Reporting	USBP	United States Border Patrol
PDQ	Paint Data Query	USCG	United States Coast Guard
PIRS	Police Information Retrieval System	USCS	United States Custom Service
PITO	Police Information Technology Organization	USINS	United States Immigration and Naturalization Service
POC	Proceeds of Crime	VSI	Voluntary Sector Initiative
PCO	Privy Council Office	WITS	Working Group on International Technical Support
PMO	Prime Minister's Office	YCJA	Youth Criminal Justice Act
PROOF	Priority Rating of Operational Files		
PROS	Police Reporting Occurrence System		
PSAT	Public Security and Anti-Terrorism		
PWGSC	Public Works and Government Services Canada		
Q of S	Quality of Service		
RAFIAS	Regional Automated Fingerprint Identification Access System		

MAECI	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
MAINC	Ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien
MICA	Système Market Integrity Computer Analysis
MJ	Ministère de la Justice
NIST	National Institute of Standards and Technology
NORAD	Défense aérospatiale de l'Amérique du Nord
OIGPC	Outil d'information de gestion pour la Police de la circulation
ONG	Organisation non gouvernementale
ONU	Organisation des Nations Unies
OPC	Opération policière conjointe
OPP	Police provinciale de l'Ontario
PCDS	Prévention du crime par le développement social
PDQ	Paint Data Query
PE	Protocole d'entente
PITO	Police Information Technology Organization
PPI	Personne jouissant d'une protection internationale
PPTAC	Programme de protection des transporteurs aériens canadiens
PSEPM	Participation du secteur à l'élaboration des politiques ministérielles
RECOL	Signallement en direct des crimes économiques
RMR	Rapport ministériel sur le rendement
RPP	Rapport sur les plans et les priorités
RSO	Rapports statistiques sur les opérations
SAC	Système d'alarme centralisé
SAF	Syndrome d'alcoolisme foetal
SAID	Système automatisé d'identification dactyloscopique
SARC	Système automatisé de renseignements sur la criminalité
SARSAID	Système d'accès régional au SAID
SCC	Service correctionnel du Canada
SCIC II	Système centralisé d'interception des communications
SCRC	Service canadien de renseignements criminels

SCRS	Service canadien du renseignement de sécurité
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
SDD	Stratégie de développement durable
SEM	Section de l'évaluation des menaces
SGC	Solliciteur général du Canada
SGIL	Système de gestion de l'information des laboratoires
SIG-III	Système intégré de gestion
SIMCCJ/ED	Système d'inscription, de mise à jour et de contrôle des casiers judiciaires / d'entrée directe
SIRP	Système d'incidents et de rapports de police
SLJ	Service des laboratoires judiciaires
SNP	Services nationaux de police
SPAT	Sécurité publique et antiterrorisme
SPDO	Système de priorisation des dossiers opérationnels
SRPC	Système de renseignements protégés sur la criminalité
SRRJ	Système de récupération de renseignements judiciaires
SURS	Système universel de rapports simplifiés
TC	Transports Canada
TPSGC	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
UMECO	Unité mixte d'enquête sur le crime organisé
USBP	Patrouille frontalière des E.-U.
USCG	Garde côtière des E.-U.
USCS	Service des douanes des E.-U.
USINS	Service d'immigration et de naturalisation des E.-U.
WITS	Working Group on International Technical Support

ACIS	Automated Criminal Intelligence System
ACCP	Association canadienne des chefs de police
ACDI	Agence canadienne de développement international
ACIFP	Association canadienne des intervenants en formation policière
ADN	Acide désoxyribonucloïque
ADRC	Agence des douanes et du revenu du Canada
ASA	Agent de la sûreté aérienne
BATF	Bureau of Alcohol, Tobacco and Firearms des É.-U.
BCBP	Bureau of Customs and Border Protection
BCP	Bureau du Conseil privé
BMFC	Bureau de la modernisation de la fonction de contrôleur
BND	Banque nationale de données criminelles
BNDG	Banque nationale de données génétiques
CANAFE	Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada
CBRN	Chimique, biologique, radiologique et nucléaire
CCP	Collège canadien de police
CHOIX	Fais le bon CHOIX... pour la vie (site Web)
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada
CICAD	Commission interaméricaine de lutte contre l'abus des drogues
CIIDS/ROADS ..	Système intégré de répartition de l'information / Système de bureautique et de répartition à distance
CIPC	Centre d'information de la police canadienne
CNC	Comité national de coordination
CODIS	Combined DNA Index System
CPM	Cabinet du Premier ministre
CST	Centre de la sécurité des télécommunications
DARE	Programme de sensibilisation aux dangers de la drogue
DGBS	Direction de la gestion des biens saisis

DGJ	Direction de la gestion juridicompable
DND	Ministère de la Défense nationale
EC	Environnement Canada
EIELI	Équipe intégrée de l'exécution de la Loi sur l'immigration
EIPF	Équipe intégrée de la police des frontières
EIPM	Équipe intégrée de la police des marchés
EISN	Équipe intégrée de la sécurité nationale
ENSALA	Équipe nationale de soutien à l'application de la Loi sur les armes
ESG	Enquête sociale générale
ESPPC	Équipe spéciale de perfectionnement de la police du Commonwealth
ETP	Équivalent temps plein
FBI	Federal Bureau of Investigation
GAIFEC	Groupe d'action international pour la formation en enquêtes sur la cybercriminalité
GES	Gaz à effet de serre
GLFT	Groupe de lutte contre le financement du terrorisme
GRC	Gendarmerie royale du Canada
GRDC	Groupe de la réception des dossiers de cas
GRPAC	Groupe des renseignements relatifs à la protection de l'aviation civile
GSS	Gendarme spécial surnuméraire
IAS	Initiative d'amélioration des services
IICPC	Initiative intégrée de contrôle des produits de la criminalité
II	Initiative sur la justice intégrée
ILAC	Initiative de lutte anticontra bande
ILETS	International Law Enforcement Telecommunications Seminar
INJP	Index national de justice pénale
IRTC	Initiative de recherche et de technologie CBRN
ISB	Initiative sur le secteur bénévole
ITR	Identification en temps réel
LDI	Laser Diagnostics Inc.
LIPR	Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés
LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents

Autres sites Internet de la GRC :

Services de police communautaires

www.rcmp-grc.gc.ca/ccaps/compol_e.htm

Programme des représentants des relations fonctionnelles

www.rcmp-grc.gc.ca/html/srr_e.htm

Comité externe d'examen

www.erc-cee.gc.ca

Site d'apprentissage

www.rcmp-learning.org

Initiative d'apprentissage relative à la lutte au crime organisé

www.rcmp-grc.gc.ca/organizedcrime/index_e.htm

Sites Internet d'organismes partenaires :

Service canadien du renseignement de sécurité

www.csis-scrs.gc.ca

Service correctionnel Canada

www.csc-scc.gc.ca

Ministère de la Justice

www.canada.justice.gc.ca

Ministère du Solliciteur général du Canada

www.sgc.gc.ca

Ministère des affaires étrangères et du Commerce international

www.dfat-maeci.gc.ca

Commission nationale des libérations conditionnelles

www.npb-cnlic.gc.ca

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

www.tbs-sct.gc.ca

Autres sites d'intérêt :

Rapport annuel du SCRC sur le crime organisé au Canada - 2001

www.cisc.gc.ca

Commission des plaintes du public contre la GRC

www.cpc-cpp.gc.ca

Fais le bon CHOIX... pour la vie (CHOIX)

www.deal.org

Site sur le Renouvellement de la justice pour les jeunes du ministère de la Justice

www.canada.justice.gc.ca/fr/ps/yj/index.html

Santé Canada

www.hc-sc.gc.ca

Développement des Ressources humaines Canada

www.hrdc-drrhc.gc.ca

Commission interaméricaine de lutte contre l'abus des drogues

www.cicad.oas.org

International Center for Crime Prevention

www.crime-prevention-intl.org/english

Interpol

www.interpol.int/default.asp

Centre national de prévention du crime

www.crime-prevention.org

Centre national d'information sur la violence dans la famille

www.hc-sc.gc.ca/pphb-dgspdp/publicat/ffh-sfa/vol6-1/ff6-1d_e.html

Bénévoles Canada

www.volunteer.ca

Section 7 : Autres renseignements



- Priorités stratégiques**
- ▶ Terrorisme/crime organisé
 - ▶ Jeunesse
 - ▶ Services de police internationaux
 - ▶ Justice alternative
 - ▶ Services de police intégrés
- Objectifs stratégiques**
- ▶ Prévention et éducation
 - ▶ Renseignements
 - ▶ Enquêtes
 - ▶ Application de la loi
 - ▶ Protection

Pour plus de renseignements sur ce rapport :

Renseignements sur le rendement :

Geoff Gruson, sous-commissaire par intérim
Orientation stratégique
Gendarmerie royale du Canada
Immeuble Nicholson, bureau H 409
1200, promenade Vanier
Ottawa (Ont.) K1A 0R2

Téléphone : (613) 993-2323
Télécopieur : (613) 993-4453
Courriel : geoff.gruson@rcmp-grc.gc.ca

Renseignements financiers :

Brian Seaby, directeur général des Finances
par intérim
Gestion générale et Contrôle
Gendarmerie royale du Canada
Immeuble Coventry, 4^e étage
440, chemin Coventry
Ottawa (Ont.) K1A 0R2

Téléphone : (613) 993-3193
Télécopieur : (613) 993-4030
Courriel : brian.seaby@rcmp-grc.gc.ca

À propos des publications mentionnées dans ce

rapport :

Services nationaux de communication
Téléphone : (613) 993-1088
Télécopieur : (613) 993-0953

Pour des renseignements généraux sur la GRC :

Téléphone : (613) 993-7267
Internet : www.rcmp-grc.gc.ca/contact/index_e.htm

www.rcmp-grc.gc.ca/contact/index_f.htm

La conception fonctionnelle de la phase 3 du Projet 2 sera terminée à l'été 2003. La méthode de développement et de mise en oeuvre de cette phase a été mise au point, et on procède actuellement à sa validation. On demandera l'approbation effective de la phase 3 à l'automne 2003.

On termine actuellement la définition de projet pour la version 1 de l'INJP. L'approbation effective de la première version devrait intervenir au cours du troisième trimestre de 2003-2004 si l'on parvient à obtenir l'engagement des organismes fédéraux participants.

1999-2000

Les dépenses prévues étaient de 28,1 M\$, ce qui correspondait au niveau de financement initial. Les dépenses autorisées étaient de 15,5 M\$ après un report de 12,6 M\$ sur l'exercice 2000-2001. Les dépenses réelles étaient de 20,2 M\$.

Des fonds additionnels ont été prélevés sur les ressources internes de la GRC pour couvrir le manque à gagner.

2000-2001

Les dépenses prévues étaient de 46,2 M\$, ce qui correspondait au niveau de financement initial. Les dépenses autorisées étaient de 27,0 M\$ après un report de 31,8 M\$ sur l'exercice 2001-2002. Les dépenses réelles étaient de 18,4 M\$.

Après remboursement du prêt interne consenti par la GRC en 1999-2000, on a dégagé un surplus de 3,5 M\$.

2001-2002

Les dépenses prévues étaient de 34,1 M\$, ce qui correspondait au niveau de financement initial. Les dépenses autorisées étaient de 25,6 M\$ après un report de 31,8 M\$ de l'exercice 2000-2001 et de 40,3 M\$ sur les exercices futurs (20,7 M\$ sur l'exercice 2002-2003 et 19,6 M\$ sur l'exercice 2003-2004). Les dépenses réelles étaient de 27,8 M\$.

Le manque à gagner a été couvert par le report de 3,5 M\$ de l'exercice 2000-2001 et des fonds supplémentaires de 0,7 M\$ prélevés sur les ressources internes de la GRC. On a dégagé un surplus de 1,9 M\$.

2002-2003*

Les dépenses prévues étaient de 6,3 M\$, ce qui correspondait au niveau de financement initial. Les dépenses autorisées étaient de 25,1 M\$ après un report de 20,7 M\$ de l'exercice 2001-2002 et un report de 1,9 M\$ en immobilisations sur l'exercice 2003-2004. Les dépenses réelles étaient de 22,5 M\$.

Après le report en avant de 1,9 M\$ en immobilisations, on a dégagé un surplus de 1,6 M\$.

2003-2004

Selon le plan initial, le Projet de renouvellement du CIPC devait être terminé en 2002-2003. Les dépenses autorisées sont de 21,5 M\$, après un report de 19,6 M\$ de l'exercice 2001-2002 et le report de 1,9 M\$ en immobilisations de l'exercice 2002-2003. Les dépenses prévues sont de 25,4 M\$.

2004-2005

Selon le plan initial, le Projet de renouvellement du CIPC devait être terminé en 2002-2003. Les dépenses prévues sont de 41,1 M\$.

* Les dépenses réelles et prévues pour l'exercice 2002-2003 et les exercices suivants indiquées dans les rapports précédents ont été révisées à la suite de la vérification et de la replanification du projet. Les dépenses réelles des exercices antérieurs n'ont toutefois pas été revues. En tenant compte de la révision des exercices précédents, le coût total estimé du Renouvellement du CIPC est de 130,1 M\$.

6. Avantages industriels

Il n'y a aucun avantage industriel particulier lié au Projet de renouvellement du CIPC.

EDS Canada Inc
45, rue O'Connor, bureau 500
Ottawa (Ontario) K1P 1A4
FMP/Flaman Management Partners Ltd.
503 - 331, rue Cooper
Ottawa (Ontario) K2P 0G5

Des contrats ont été attribués à Microtime Inc., à Helix Management Consulting Services Inc. et à DIS Dunrobin Integration Services Ltd pour que ces firmes fournissent à la GRC des services informatiques professionnels sur demande à l'appui des travaux de développement de la phase 2 du Projet 2. Ces travaux sont terminés.

En avril 2002, on a diffusé une demande de soumissions par voie concurrentielle pour les travaux de mise en oeuvre de la phase 3 du Projet 2 (Modernisation du CIPC) dans le Système électronique d'appels d'offres du gouvernement. Des contrats ont été attribués à Ridgely Falls House Inc. et à Zedd Comm Inc. pour que ces firmes fournissent à la GRC des services informatiques professionnels sur demande, selon quatre catégories, à l'appui des travaux de développement de la phase 3. Aucun travail n'a été autorisé pour cette phase.

4. Principaux jalons

Le 15 avril 1999, les ministères du Conseil du Trésor ont donné leur approbation préliminaire à l'ensemble du projet et leur approbation effective au Projet 1 et aux étapes de définition des projets 2, 3 et 4. On prévoyait que le projet s'étendrait sur 48 mois et coûterait 115 M\$. Le 29 mars 2001, ils ont donné leur approbation effective à un montant de 52,6 M\$ pour les phases 1 et 2 du Projet 2. Après révision, on estime qu'il faudra 130,1 M\$ et 72 mois au total pour exécuter le projet. Cette hausse de coût et la prolongation du projet peuvent s'expliquer par différents facteurs, dont la complexité imprévue du développement et des tests, ainsi que les événements du 11 septembre qui ont obligé le personnel opérationnel affecté au Projet à retourner à d'autres priorités opérationnelles.

Calendrier d'exécution :

Date révisée :

Projet 1 – Protection des communications

Mars 2002 (terminé)

Projet 2 – Modernisation du CIPC Phase 1 – Modernisation des services d'interface

Exercice 2003-2004

Phase 2 – Réduction du risque associé au PRISM

Exercice 2003-2004

Phase 3 – Modernisation du CIPC

Exercice 2004-2005

Index national de justice pénale : Le 15 janvier 2003, on a obtenu l'approbation préliminaire du projet d'INJP et, en juin 2003, le Conseil du Trésor a accordé une approbation effective en vigueur jusqu'en octobre 2003. L'équipe prépare actuellement la demande d'approbation effective qui sera présentée au Conseil du Trésor à l'automne 2003.

5. Rapport d'étape et explication des écarts

Dans la présentation au Conseil du Trésor d'avril 1999, on indiquait que l'approbation effective des projets 2, 3 et 4 serait demandée en mai 2000. De nombreuses sources, dont une équipe d'experts externes engagés pour examiner le projet, ont alors signalé que l'approche préconisée entraînerait un risque inutile. Pour réduire ce risque, on a divisé le Projet 2 en trois phases : les deux premières visant à remplacer la technologie du CIPC, vieille de 30 ans, par de nouveaux matériels et logiciels, et la troisième consistant à ajouter de nouvelles fonctionnalités au CIPC. De plus, on a procédé à une série de validations de principe pour tester la conception du système dans son ensemble. Conséquence directe de la complexité du projet et du désir de réduire les risques, la prolongation du projet en a aussi accru les coûts d'infrastructure et de soutien. On estime à 130,1 M\$ la somme nécessaire pour exécuter le projet, contre 115 M\$ prévus à l'origine. Des nouvelles exigences de sécurité visant le contrôle de l'accès en fonction du rôle et l'identification fortes ont aussi contribué à faire augmenter les coûts.

Le Projet 1 a pris fin en mars 2002. On a terminé la conception organique des phases 1 et 2 du Projet 2. Le développement lié à la phase 2 est aussi terminé. Des tests sont en cours, et on planifie la mise en oeuvre de cette phase. Des difficultés techniques survenues dans le développement ont reporté d'un an la livraison des phases 1 et 2. Par conséquent, l'équipe de gestion du projet a axé ses efforts sur ces problèmes et réduit les dépenses de façon importante afin que le projet puisse toujours être livré selon le budget prévu de 130,1 M\$.

États des grands projets d'immobilisations
États des grands projets de l'État
Projet de renouvellement du CIPC

1. Aperçu

Le 23 mars 1999, le Cabinet a approuvé le développement du Réseau canadien d'information sur la sécurité publique (RCISP), composante fondamentale du Cadre d'amélioration de la sécurité publique au Canada du gouvernement fédéral. La solution globale du RCISP prévoit la modernisation de l'infrastructure de la justice pénale et l'établissement de liens entre ses éléments, notamment par le Renouvellement du CIPC et l'Index national de justice pénale (INJP).

Le Centre d'information de la police canadienne (CIPC) est le seul service national stratégique à appuyer la sécurité publique en assurant l'échange efficace de renseignements entre les divers partenaires et organismes d'application de la loi au pays et à l'échelle internationale. Cependant, il est vieux de 30 ans et a besoin d'être modernisé. Structure d'échange d'information entre organismes et juridictions, l'INJP sera administré par la GRC, mais régi par l'ensemble des intervenants de la justice pénale. Il offrira une passerelle nationale par laquelle tous les partenaires de la justice pénale et organismes d'échange internationaux pourront accéder aux données essentielles sur les crimes et les contrevenants.

En mai 2002, l'État-major supérieur de la GRC a approuvé la restructuration du Projet de renouvellement du CIPC de façon à mieux tenir compte de sa portée. On a ainsi scindé le Renouvellement du CIPC en deux initiatives :

Modernisation du CIPC

Projet 1 – Protection des communications

Projet 2 – Modernisation du CIPC

Index national de justice pénale (INJP)

Version 1 (connexion de l'ADRC, de CIC et de la GRC)

Autres versions à définir.

En septembre 2002, on a formé une nouvelle équipe de gestion de projet et on a entrepris la restructuration des

plans et de l'ensemble des travaux du projet.

À compter de l'exercice 2003-2004, les éléments du CIPC portant précisément sur l'INJP ont été séparés du projet. L'INJP relève maintenant d'une initiative et d'un programme distincts du Renouvellement du CIPC.

2. Organismes responsables et participants

La GRC est l'organisme responsable du projet. Le chef des Services nationaux de police de la GRC en est le parrain, tandis que le dirigeant principal de l'Information de la GRC est responsable des améliorations technologiques qui y sont associées. Les comités directeurs du Renouvellement du CIPC sont composés de représentants de la GRC, du ministère du Solliciteur général, du Secrétaire du Conseil du Trésor et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Le Comité consultatif du CIPC et le Comité directeur de l'JIJ participent également à la supervision du projet.

3. Principaux entrepreneurs et sous-traitants

Les principaux entrepreneurs sont :

ADGA (Québec) Ltée
200 - 200, boul. Montcalm
Hull (Québec) J8Y 3B5

CGI Group Inc
275, rue Slater
Ottawa (Ontario) K1P 5H9

Passif éventuel

Passif éventuel (en millions de dollars)

Liste des éléments de passif éventuel			
Litige	Au 31 mars 2001	Au 31 mars 2002	Courant au 31 mars 2003
	46,2	122,9	113,0
Total			
	46,2	122,9	113,0

Secteur d'activité		2002/2003				
Coût total estimatif	Dépenses réelles 2000/01	Dépenses réelles 2001/02	Dépenses	Autorisations	Dépenses	
			prévues	totales	réelles	
A. Services de police fédérale		8,5	0,0	5,8	0,0	
1 Cornwall (Ont.) : Détachement (en quête d'APP révisée)						
2 Remplacement et mises à niveau du matériel/des systèmes de télécommunications (AM)		48,7	0,0	5,3	0,0	
B. Services de police contractuelle		7,7	6,3	0,1	0,0	
1 Prince George (C.-B.) : District Nord (projet terminé)		8,5	0,6	4,0	1,9	
2 Saskatoon (Sask.) : Sous-division (APP)		0,0	0,1	1,0	0,0	
3 Calgary (Alb.) : bureau du district du Sud		12,0	0,0	4,0	0,0	
4 Iqaluit (Nunavut) : QG de la Division V et Détachement (en quête d'une APP)		4,3	0,3	0,5	0,4	
5 Selkirk (Man.) : Détachement (en construction)		4,7	0,1	2,8	3,7	
6 Peace River (Alb.) : Détachement		3,1	0,0	1,0	0,9	
7 Cross Lake : Détachement et logements familiaux (AM)		23,3	2,4	10,0	0,2	
8 T.-N. : modernisation du système de télécommunications (AM)		87,3	14,8	8,9	8,9	
9 Remplacement et mises à niveau du matériel/des systèmes de télécommunications (AM)		33,9	0,0	1,0	0,9	
10 Mise en oeuvre du système CILDS (AEP)		68,0	0,0	18,1	10,1	
11 Sask. : modernisation du système de télécommunications (AM)			9,0			
12 Système d'incidents et de rapports de police (SIRP) (en quête d'APP et d'APP)						
C. Services nationaux de police		9,3	1,4	1,9	1,8	
1 Système automatisé d'identification dactyloscopique (SAID) (AM)		130,1	0,0	38,8	24,4	
2 Renouvellement du CIPC		2,7	0,0	0,5	0,3	
3 Etablissement de profils de diamants		6,5	0,0	1,3	1,3	
4 Système de gestion de l'information des laboratoires (SGL)		17,5	0,0	2,3	1,9	
5 Dispositifs Livescan (AM)		137,4	0,7	20,0	1,2	
6 Identification en temps réel (ITR) ²		4,5	0,0	3,2	3,1	
7 Système d'accès régional au SAID (SARSAID)						
D. Structure organisationnelle		40,0	0,4	4,5	0,0	
1 Ottawa (Ont.) : rénovation de la DG (en quête d'APP) ³		2,2	2,3	0,0	0,0	
2 Ottawa (Ont.) : système de climatisation centrale (terminé)		13,1	0,4	9,0	9,8	
3 Ottawa (Ont.) : nouvelle arbre de la DG (en cours d'installation)		1,75	0,0	1,0	0,5	
4 Ottawa (Ont.) : Stratégie de biens immobiliers du SCN – phase d'élaboration		47,1	0,1	2,0	0,2	
5 Halifax (N.-É.) : QG divisionnaire (APP)		3,0	0,3	0,0	0,0	
6 Regina (Sask.) : champ de tir de 50 m - installations de formation centralisée		7,8	0,0	0,6	0,0	
7 Regina (Sask.) : nouveau mess - installations de formation centralisée		16,5	0,1	0,9	0,0	
8 Whitehorse (Yn) : QG divisionnaire (APP)		3,1	6,0	2,8	2,5	
9 Chilliwack (C.-B.) : Centre de services de soutien de la Région du Pacifique		205,0	0,0	0,3	0,1	
10 Vancouver (C.-B.) : réinstallation/plan directeur du QG de la Division E						

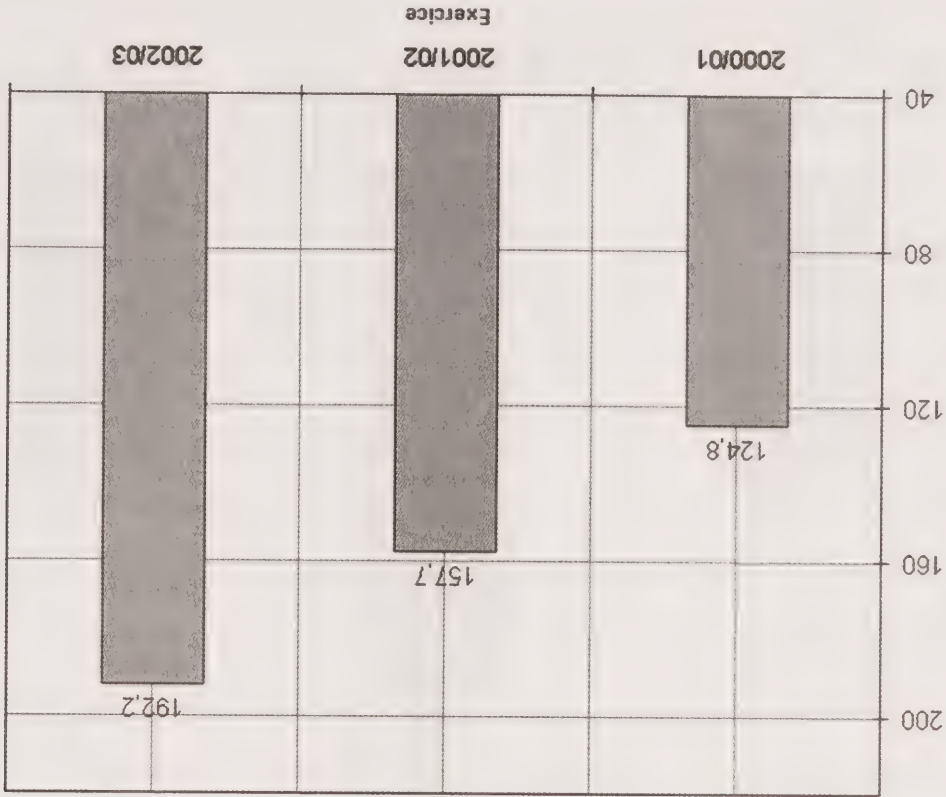
- 1 TPSSC doit fournir des locaux loués.
- 2 Retard dans le développement du projet en raison de problèmes liés à la stratégie de financement. Un mémoire au Cabinet doit être rédigé. On s'attend à diffuser une demande de proposition en 2004.
- 3 Une grande partie du projet relève maintenant de TPSSC par suite du transfert de garde.

Dépenses en capital par secteur d'activité

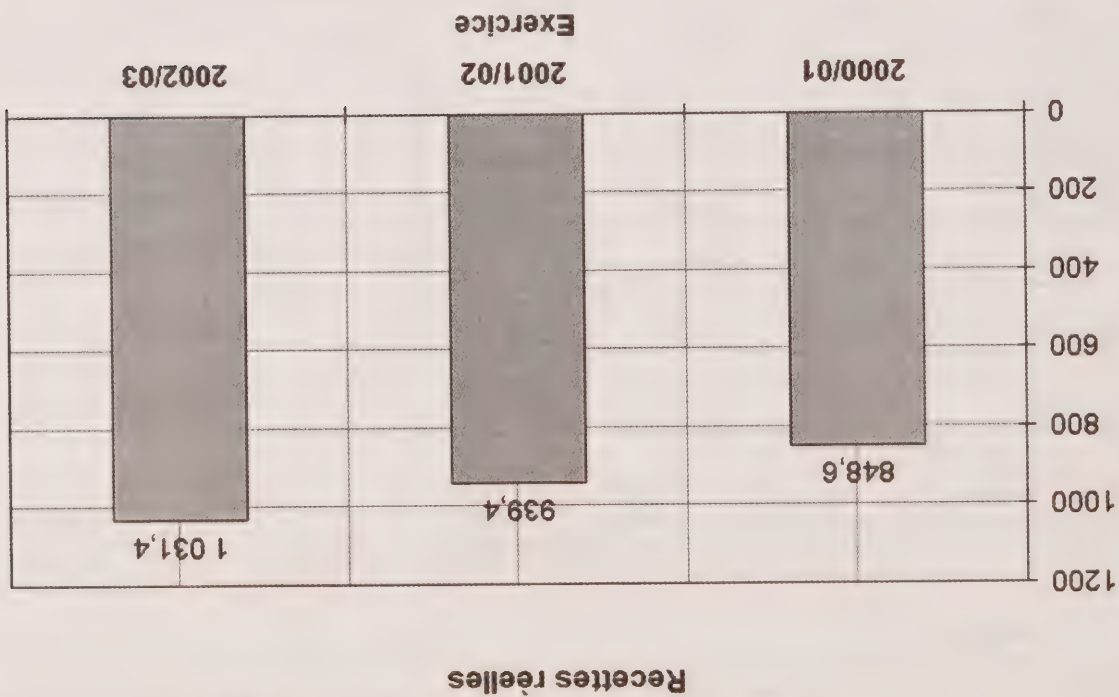
Dépenses en capital par secteur d'activité (en millions de dollars)

Secteur d'activité	Dépenses réelles 2000/01	Dépenses réelles 2001/02	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Services de police fédérale	29,6	37,5	40,0	51,2	37,5
	63,2	88,2	66,9	72,7	88,2
	11,3	11,3	79,9	57,0	38,7
	20,7	20,7	11,5	11,2	16,8
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	0,0	0,0	1,2	3,4	11,0
	124,8	157,7	199,6	195,5	192,2
Dépenses brutes totales					

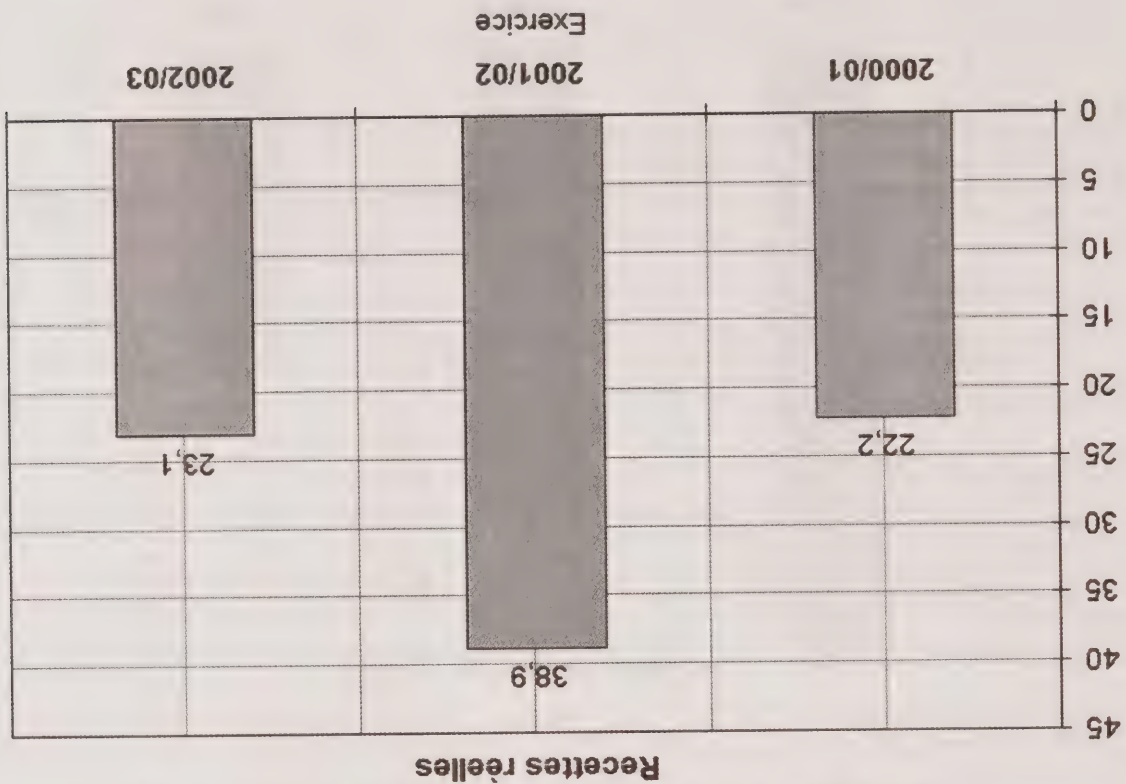
Dépenses en capital (en millions \$)



Recettes disponibles (en millions \$)



Recettes non disponibles (en millions \$)



Recettes

Recettes par secteur d'activité (en millions \$)

Recettes disponibles*		2002/2003	
-----------------------	--	-----------	--

Secteur d'activité	Recettes réelles 2000/01	Recettes réelles 2001/02	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
	842,4	921,5	920,7	970,7	969,6
Services de police fédérale	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services de police contractuelle	842,4	921,5	920,7	970,7	969,6
Services nationaux de police	6,2	8,1	12,6	12,6	10,5
Structure organisationnelle	0,0	9,8	0,0	13,1	13,6
Maintien de la paix	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services de police de protection	0,0	0,0	0,0	35,0	21,4
Total des recettes disponibles		848,6	939,4	933,2	1 031,4
					1 015,0

Recettes non disponibles

Services de police fédérale	0,0	0,0	0,0	0,3
Services de police contractuelle	0,1	1,2	1,0	0,4
Services nationaux de police	1,3	1,7	1,5	1,2
Structure organisationnelle	13,9	28,5	4,5	15,0
Maintien de la paix	0,0	0,0	0,0	0,0
Services de police de protection	0,0	0,0	0,0	0,0
Total partiel		15,3	31,4	7,0
		6,9	7,5	4,6
Recettes non prévues**				8,9
				6,2
Total des recettes non disponibles		22,2	38,9	11,6
				25,8
				23,1
Total des recettes		870,8	978,3	944,8
				1 057,2
				1 038,1

Nota : Les recettes disponibles proviennent principalement de la prestation de services de police à contrat aux provinces, aux territoires et aux municipalités. Les autres recettes ont trait aux frais de cours et d'hébergement au Collège canadien de police, ainsi qu'aux services technologiques, dont l'accès aux bases de données policières.

* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses »

** Produits de l'aliénation de biens de la Couronne.

Paielements de transfert (en millions \$)

Secteur d'activité		Dépenses réelles 2000/01	Dépenses réelles 2001/02	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
SUBVENTIONS	Ass. des anciens de la GRC	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Ass. internationale des chefs de police	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Survivants de membres tués en service	0,9	1,5	1,5	1,5	1,4
	Postes législatifs	15,8	24,3	23,0	23,0	23,0
CONTRIBUTIONS	Indemnités versées en vertu de la Loi sur la	15,7	21,5	16,0	28,8	28,8
	continuation des pensions de la GRC aux membres					
	de la GRC blessés en service					
	Pensions aux familles des membres de la GRC morts	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1
Total des subventions		32,4	47,3	40,6	53,4	53,2
Contributions aux candidats de l'extérieur de la GRC		0,3	0,3	0,4	0,4	0,4
qui suivent des cours au Collège canadien de police						
Total des contributions		0,3	0,3	0,4	0,4	0,4
Total des paiements de transfert		32,7	47,7	41,0	53,8	53,6

2002/2003

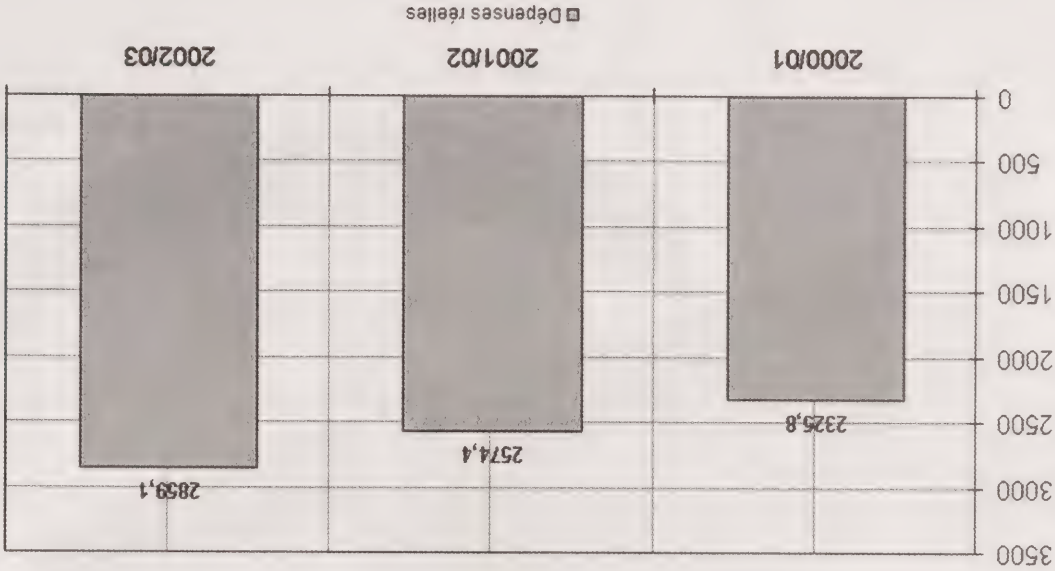
Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues du ministère par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)

Secteur d'activité		Dépenses réelles 2000/01	Dépenses réelles 2001/02	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
2002/2003						
Services de police fédérale	611,5	538,9	577,8	663,2	570,7	
	1 218,5	1 268,7	1 281,2	1 437,4	1 449,1	
	244,3	354,4	380,7	375,8	357,2	
	250,8	277,2	227,4	287,7	321,2	
	0,7	0,5	0,0	0,0	0,0	
	0,0	134,7	116,1	147,5	160,9	
Services de police de protection						
Dépenses brutes totales						
2 325,8	2 574,4	2 583,1	2 911,6	2 859,1		

Nota : Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

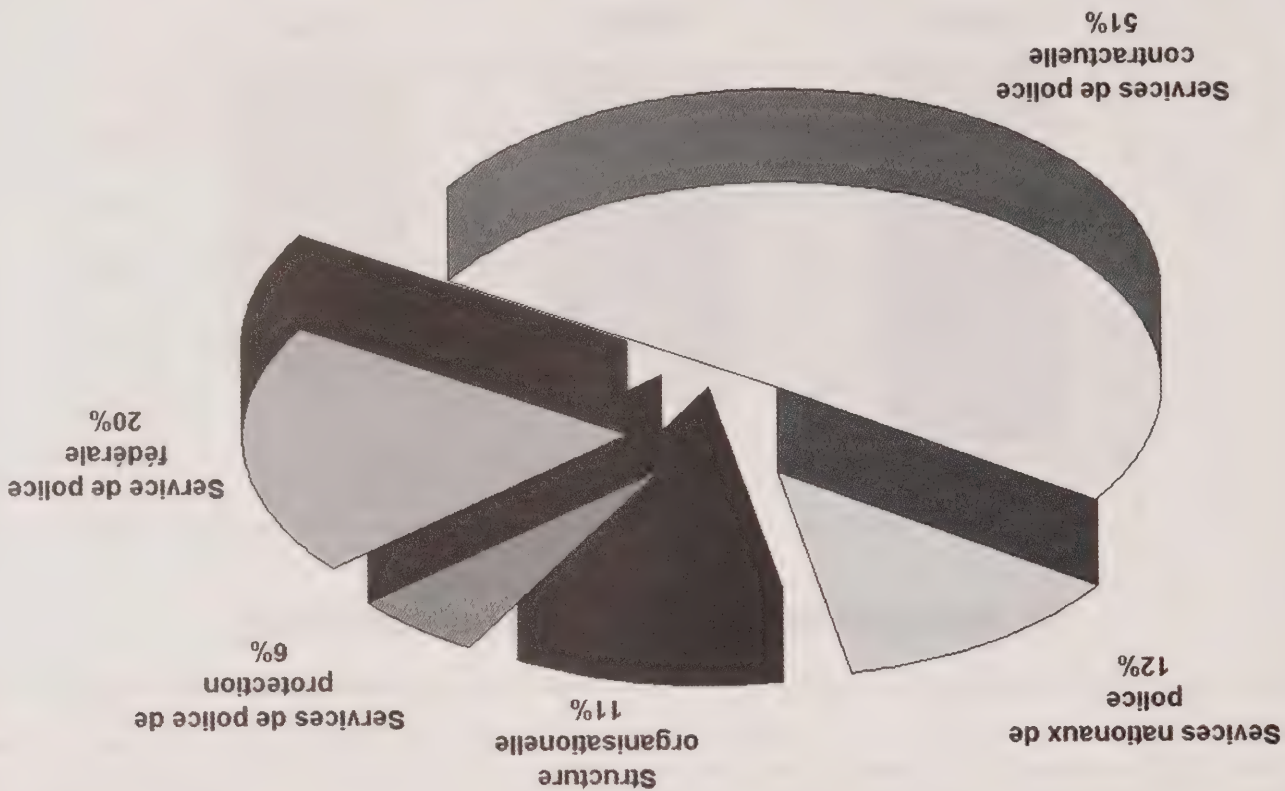
Dépenses brutes totales (en millions \$)



Dépenses brutes par secteurs d'activité (en millions \$)

Secteur d'activité	Dépenses brutes
Services de police fédérale	570,7
Services de police contractuelle	1 449,1
Services nationaux de police	357,2
Structure organisationnelle	321,2
Services de police de protection	160,9

Dépenses brutes par secteur d'activité



Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles Dépenses prévues du ministère par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en millions \$)

Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles*	Total des dépenses nettes
Services de police fédérale (Prévues) (Autorisées) (Réelles)	4 566 3 960 4 019	537,8 612,0 533,1	40,0 51,2 37,5	0,0 0,0 0,0	577,8 663,2 570,7	0,0 0,0 0,0	577,8 663,2 570,7
Services de police contractuelle (Prévues) (Autorisées) (Réelles)	12 331 11 755 11 476	1 214,3 1 364,7 1 360,9	66,9 72,7 88,2	0,0 0,0 0,0	1,281,2 1,437,4 1,449,1	920,7 970,7 969,6	360,5 466,7 472,0
Services nationaux de police (Prévues) (Autorisées) (Réelles)	1 865 2 042 2 412	300,4 318,4 318,2	79,9 57,0 38,7	0,4 0,4 0,4	380,7 373,7 357,2	12,6 12,6 10,5	368,1 363,2 346,7
Structure organisationnelle (Prévues) (Autorisées) (Réelles)	2 656 2 908 3 322	175,2 223,1 251,2	11,5 11,2 16,8	40,6 53,4 53,3	227,4 287,7 321,2	0,0 13,1 13,6	227,4 274,6 307,7
Maintien de la paix (Prévues) (Autorisées) (Réelles)	0 0 107	0,0 0,0 0,0	0,0 0,0 0,0	0,0 0,0 0,0	0,0 0,0 0,5	0,0 0,0 0,0	0,0 0,0 0,0
Services de police de protection (Prévues) (Autorisées) (Réelles)	642 586 852	114,9 144,1 150,0	1,2 3,4 11,0	0,0 0,0 0,0	116,1 133,9 160,9	0,0 21,4 21,4	116,1 112,6 139,6
Total (Prévues) (Autorisées) (Réelles)	22 060 21 251 22 188	2 342,5 2 662,3 2 613,3	199,6 195,5 192,2	41,0 53,8 53,6	2,583,1 2,911,6 2,859,1	933,2 1 031,4 1 015,0	1 649,9 1 880,2 1 844,1
Autres recettes et dépenses : Recettes non disponibles							
Coût des services offerts par d'autres ministères							
Coût net du programme							

Nota :
Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.
* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses ».

Rendement financier

Sommaire des crédits approuvés

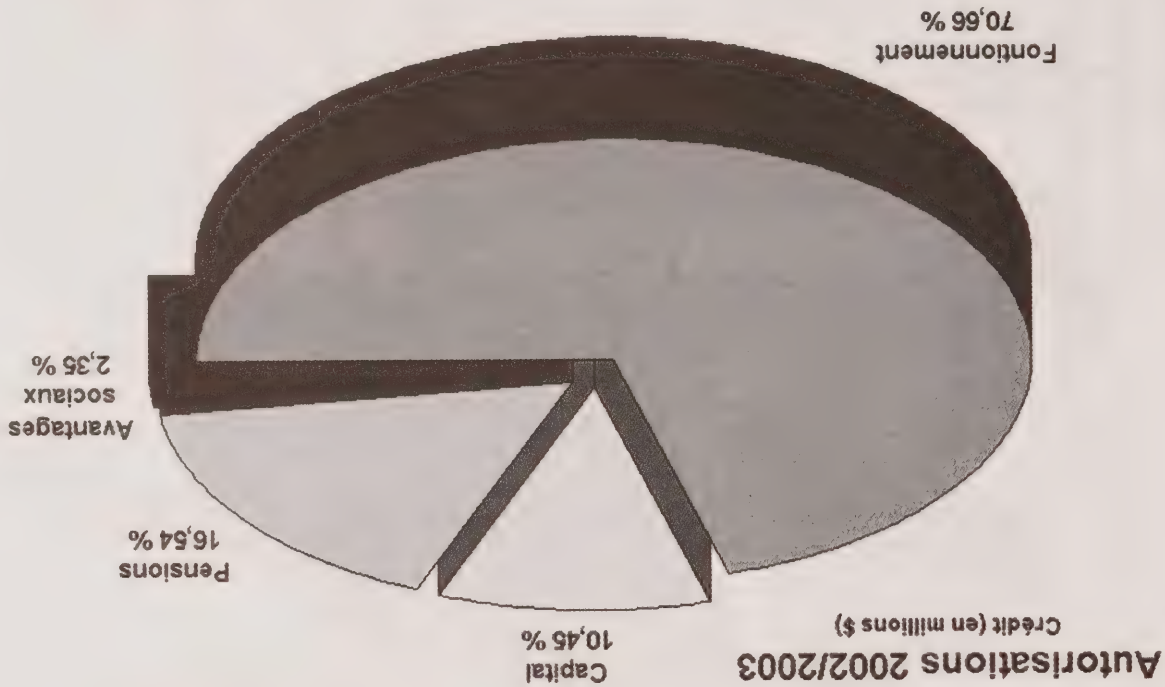
Besoins financiers par autorisation (en millions \$)

Credit	Dépenses prévues	Autorisations 2002-2003 totales	Dépenses réelles
Gendarmerie royale du Canada - Programme d'application de la loi			
35 Dépenses de fonctionnement	1 128,8	1 322,3	1 284,7
40 Dépenses en capital	198,3	195,5	192,2
(S) Pensions et autres avantages sociaux - membres de la GRC	248,2	309,5	309,5
(S) Contributions aux régimes d'avantages sociaux	37,3	44,1	44,1
Total pour le ministère	1 612,6	1 871,3	1 830,4

Nota : Les autorisations totales sont la somme des montants prévus au Budget principal des dépenses, des Budgets supplémentaires des dépenses et des autres autorisations.
Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Autorisations 2002/2003

Credit (en millions \$)



De l'ordre dans la grande maison fédérale

La GRC s'est engagée publiquement à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) provenant de ses véhicules et de ses immeubles de 12 % et de 10 % respectivement par rapport aux niveaux de 1998-1999. Les données sur les émissions compilées pour le rapport d'étape de 2002-2003 ont été transmises à Ressources naturelles Canada.

Les émissions totales de GES produites par le parc de véhicules de la GRC se chiffrent à 105 890 tonnes d'équivalents CO₂. Près de 85 % de ces émissions proviennent des véhicules routiers (8914). Comparativement à 1998-1999 (année de référence), cela représente une hausse d'environ 3 % qui peut s'expliquer par l'augmentation de 15 % du nombre de véhicules (aéronefs, bateaux, véhicules routiers et tout terrain) de la GRC pendant la même période. Cependant, comme la GRC achète des véhicules consommant moins de carburant, les émissions par véhicule sont passées de 10,5 à 9,9 tonnes d'équivalents CO₂.

En ce qui concerne les immeubles de la GRC, les émissions totales de GES en 2002-2003 sont évaluées à 100 325 tonnes d'équivalents CO₂, soit une augmentation de 4 % par rapport à l'exercice précédent. Un hiver particulièrement froid et enneigé peut expliquer cette hausse. Par suite du transfert de la garde de grands immeubles à TPSGC, on réexaminera les réductions possibles et les cibles en matière d'émissions de GES. De plus, on a mis en oeuvre à l'École de la GRC à Regina le programme d'économies d'énergie de l'Initiative des bâtiments fédéraux, ce qui devrait entraîner des économies d'énergie annuelles de 600 000 \$ et réduire les émissions de GES de 4968 kg d'équivalents CO₂ par année. Enfin, Énergie Nouveau-Brunswick a effectué des audits énergétiques dans divers détachements de la Région de l'Atlantique.

GRC en direct

La GRC reste déterminée à privilégier Internet comme mode de communication lorsqu'il s'agit du meilleur moyen de faire profiter les Canadiens d'un service ou d'un programme. Le programme Fais le bon CHOIX... pour la vie (CHOIX) en est un bon exemple. Offert sur le Web depuis cinq ans, ce programme encourage des choix de vie sains et informe les jeunes au Canada et partout ailleurs dans le monde.

La contribution de la GRC à l'Initiative Gouvernement en direct (GED) du gouvernement du Canada comprend un partenariat actif dans le Portail de sécurité publique du Canada. Depuis les événements du 11 septembre et à l'appui de la lutte internationale contre le terrorisme, la GRC affiche bien en vue sur ce portail le numéro de sa ligne Info-sécurité nationale. Elle y diffuse aussi des renseignements afin d'améliorer la sécurité de tous les Canadiens. De plus, dans le cadre de l'Initiative GED, la GRC met depuis peu à la disposition des Canadiens, par l'entremise de son site Web, des formulaires souvent demandés (Consentement à la divulgation de renseignements sur les casiers judiciaires, Demande d'extraction d'une libération inconditionnelle et/ou sous condition, InfoSource – Formulaire de demande d'accès à des renseignements personnels).

En raison d'autres priorités opérationnelles, la GRC n'a pas terminé l'analyse des besoins et des attentes de ses clients. Une fois cette information recueillie, elle formera la base d'activités futures et nous permettra de continuer à améliorer les renseignements et les services que nous offrons en direct aux Canadiens.

Programme	Objectif	Sommaire des réalisations
-----------	----------	---------------------------

Conception écologique des immeubles		
Minimiser l'impact environnemental lié à la conception, à la construction et à la démolition de biens immobiliers	Intégration d'un processus de conception durable au projet de réinstallation d'un quartier général dans la Région du Pacifique. La Région du Nord-Ouest applique maintenant les principes de la conception durable aux projets de construction de plus de 1 M\$ (c.-à-d. Saskatoon, Iqaluit). Elle a aussi adopté les mesures d'atténuation de la Région du Pacifique afin de réduire les impacts environnementaux liés aux projets de construction et les met en œuvre en utilisant le processus d'examen préalable par catégorie prévu par la Loi canadienne sur l'évaluation environnementale. Des projets de bâtiment à Drummondville (Qc, Région du Centre) et à Holyrood (T.-N., Région de l'Atlantique) prévoient l'installation de thermopompes puisant l'énergie dans le sol afin de réduire les émissions de CO2. Dans les deux cas, les pompes surpassent d'au moins 25 % les exigences du Code modèle national de l'énergie pour les bâtiments.	

Conservation et qualité de l'eau		
Réduire la consommation d'eau et s'assurer de sa qualité	Ottawa a préparé un document d'information technique à l'intention des régions. Ce document contient un aperçu et une description générale des eaux souterraines et des puits. On a terminé l'inventaire des puits d'eau potable dans la Région du Pacifique. Un programme de tests des puits et des fosses septiques est en cours dans la Région de l'Atlantique. Des mesures de conservation de l'eau ont été incorporées aux projets de l'IBF à l'École de la GRC à Regina, dans la Région du Nord-Ouest : elles devraient entraîner des économies annuelles de 52 000 \$ et réduire la consommation de 37 587 m3 d'eau par année. Une étude a été effectuée dans la Région de l'Atlantique sur le comptage de l'eau.	

Communication et formation		
Améliorer la compréhension du développement durable	Pour améliorer la compréhension opérationnelle des exigences du développement durable (DD) se rapportant aux services de police (responsabilités, obligations de rendre compte, etc.), on élabore actuellement à Ottawa un programme pilote de formation assistée par ordinateur pour le Programme de formation pratique. Un autre cours est destiné au personnel administratif. Dans une série de modules, on examine diverses fonctions remplies par la GRC et leurs impacts, selon un processus décisionnel à l'appui du DD et une approche axée sur la diligence raisonnable.	
Accroître la sensibilisation à l'environnement et encourager les comportements écologiques	À l'occasion du Jour national de la terre, on a organisé un concours afin de souligner la contribution d'employés et de leur famille à la gérance de l'environnement partout au pays. De plus, la Région du Centre a offert une formation de sensibilisation au DD aux chefs de district de la Division de l'Ontario, et 75 officiers dans la Région du Pacifique et de nombreux gestionnaires dans la Région du Nord-Ouest ont aussi reçu une telle formation.	
Communiquer les activités liées au développement durable aux employés de la GRC	Ottawa a terminé la révision d'un site intranet (DD en direct) et l'a transmis aux fins de cybersécurité. Ce site vise à sensibiliser les employés et à leur servir de document de référence selon la vision propre au gouvernement du Canada. Il décrit aussi les initiatives en cours à la GRC à l'appui du DD et son orientation stratégique en la matière. Toutes les régions ont incorporé la SDD à leur plan stratégique triennal et se sont engagées à coordonner l'intégration du DD à leurs activités administratives internes.	
Respecter la législation environnementale et faire preuve de diligence raisonnable	On a établi des données de base visant à déterminer la conformité environnementale de l'actif de la GRC à l'échelle nationale. Des exigences en matière d'inspection environnementale annuelle ont été incorporées au manuel des opérations des installations de la GRC dans la Région du Pacifique. Dans la Région du Nord-Ouest, 95 % du personnel de la gestion de l'actif a reçu une formation sur les obligations de rendre compte et les responsabilités environnementales et, dans les régions du Pacifique et du Nord-Ouest, un processus d'examen préalable par catégorie a été mis au point pour tous les projets de construction. Dans la Région du Centre, 75 % du personnel de la gestion de l'actif a reçu une formation sur les obligations de rendre compte et les responsabilités environnementales.	

Sommaire des réalisations – Stratégie de développement durable

Programme		Objectif	Sommaire des réalisations
Gestion des déchets solides			
Encourager la mise en oeuvre du programme 3R		Adoption de pratiques hôtelières écologiques dans les casernes de toute la Région du Nord-Ouest. Mise en oeuvre d'un programme de recyclage des cartouches à jet d'encre au profit de banques alimentaires dans la Région du Centre. Un sondage initial sur les déchets a été effectué aux installations des quartiers généraux dans la Région de l'Atlantique.	
Gestion des déchets dangereux			
Prévenir le rejet des matières et déchets dangereux et toxiques		Elaboration d'un guide de gestion des halocarburés destiné aux régions. On a terminé l'inventaire des halocarburés dans la Région du Pacifique. Les administrateurs d'installations ont reçu une formation sur la gestion des halocarburés dans les installations fédérales.	
Des programmes de gestion des halocarburés sont mis en oeuvre à l'échelle de la Région du Nord-Ouest. Dans la Région du Centre, on offre une formation de sensibilisation aux administrateurs des biens, aux chefs de parc de véhicules et aux préposés à l'entreposage des pièces à conviction.		Des registres sur les halocarburés sont en place dans toutes les installations appartenant à la GRC dans la Région de l'Atlantique. Mise en oeuvre d'un programme de collecte de piles à École de la GRC à Regina et d'un programme de recyclage des piles de téléphones cellulaires dans la Division de l'Alberta. L'inventaire des halons par Ottawa est terminé.	
		Sites contaminés	
Gérer les sites conformément aux lois applicables		Des études de sites présumés contaminés sont en cours conformément au Plan de gestion des sites contaminés de la GRC et aux politiques du Conseil du Trésor. On a terminé l'étude d'impact préliminaire de tous les biens, détachements et logements familiaux dans la Région du Pacifique, à l'exception de ceux situés dans le district insulaire. Dans la Région du Centre, on a effectué l'étude d'impact préliminaire de sites proposés au Détachement de Cornwall (Ontario).	
On a terminé l'étude d'impact détaillée de sites dans les régions du Pacifique, du Nord-Ouest, du Centre et de l'Atlantique. On examine la mise en oeuvre d'une stratégie de gestion des risques et de mesures de biorestauration afin de réduire la contamination. Deux réservoirs de combustibles ont été enlevés dans la Région du Centre. Un site contaminé a été restauré dans la Région de l'Atlantique. Des renseignements sur les sites contaminés connus ont été versés au Répertoire fédéral des sites contaminés.		Passation de marchés, approvisionnement et gestion du parc de véhicules	
		Adopter des politiques et modalités régissant la passation de marchés, l'approvisionnement et la gestion du parc de véhicules qui atténuent l'impact sur l'environnement	
En 2002-2003, la GRC a acheté des munitions écologiques pour la formation.		Economies d'énergie	
Accroître l'efficacité énergétique des locaux appartenant à la GRC		Le programme d'économies d'énergie de l'Initiative des bâtiments fédéraux (IBF) a débuté à l'École de la GRC à Regina : il devrait entraîner des économies d'énergie annuelles de 600 000 \$ et réduire les gaz à effet de serre de 4968 kg d'équivalents CO2 par année. Énergie Nouveau-Brunswick a aussi effectué des audits énergétiques dans divers détachements de la Région de l'Atlantique.	

pertinent et avons établi à cette fin des communications efficaces avec les Services de police communautaires, contractuels et autochtones en vue de l'élaboration de la troisième SDD. La prochaine stratégie sera un document réellement stratégique reflétant les priorités du Canada.

Le programme pilote de vérification et la mise en oeuvre du Système de gestion de l'information environnementale, prévus pour 2002, ne se sont pas concrétisés en raison d'autres priorités. Ces deux initiatives seront amorcées en 2003. GRC en direct

La GRC reste déterminée à privilégier Internet comme mode de communication lorsqu'il s'agit du meilleur moyen de faire profiter les Canadiens d'un service ou d'un programme. Le programme Fais le bon CHOIX... pour la vie (CHOIX) en est un bon exemple. Offert sur le Web depuis cinq ans, ce programme encourage des choix de vie sains et informe les jeunes au Canada et partout ailleurs dans le monde.

La contribution de la GRC à l'Initiative Gouvernement en direct (GED) du gouvernement du Canada comprend un partenariat actif dans le Portail de sécurité publique du Canada. Depuis les événements du 11 septembre et à l'appui de la lutte internationale contre le terrorisme, la GRC affiche bien en vue sur ce portail le numéro de sa ligne Info-sécurité nationale. Elle y diffuse aussi des renseignements afin d'améliorer la sécurité de tous les Canadiens.

De plus, dans le cadre de l'Initiative GED, la GRC met depuis peu à la disposition des Canadiens, par l'entremise de son site Web, des formulaires souvent demandés (Consentement à la divulgation de renseignements sur les casiers judiciaires, Demande d'extraction d'une libération inconditionnelle et/ou sous condition, InfoSource – Formulaire de demande d'accès à des renseignements personnels).

En raison d'autres priorités opérationnelles, la GRC n'a pas terminé l'analyse des besoins et des attentes de ses clients. Une fois cette information recueillie, elle formera la base d'activités futures et nous permettra de continuer à améliorer les renseignements et les services que nous offrons en direct aux Canadiens.

Nous avons cerné les politiques et les programmes et où il pourrait être mis en oeuvre en premier lieu. La SDD engage la GRC à rechercher ce que pourrait être l'élément social du développement durable (DD) et où il pourrait être mis en oeuvre en premier lieu. Nous avons cerné les politiques et les programmes autochtones comme premier secteur d'activité

L'Initiative d'amélioration des services et reposaient sur l'Util de mesures communes. On a mené des consultations à la GRC afin de cerner les aspects les plus importants du service à la clientèle et d'établir l'information dont les secteurs d'activité et de service avaient besoin selon leurs tableaux de bord prospectifs, puis on a élaboré des questions visant à obtenir cette information. De plus, on a consulté les conseillers de la GRC en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels pour s'assurer que les diverses politiques en la matière étaient respectées et déterminer si une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée était nécessaire.

On a clairement défini chacune des populations (clients, partenaires et employés) pour ensuite dresser des listes afin de sélectionner des échantillons pour chaque sondage. On a soumis les listes à la consultation à l'intérieur de la GRC pour s'assurer qu'elles étaient les plus complètes possible. On a examiné différentes méthodes de collecte de données, puis on a déterminé celle qui convenait le mieux à chaque sondage.

Les sondages sur le degré de satisfaction à l'égard des services ont été élaborés en grande partie pendant l'exercice 2002-2003, mais les activités de collecte de données commenceront au prochain exercice.

Stratégie de développement durable

En janvier 2003, la GRC a adopté officiellement une politique environnementale à l'appui de la Stratégie de développement durable (SDD). Cette politique générale engage l'organisation à l'égard de l'amélioration continue et de la prévention de la pollution. Elle est aussi la pierre angulaire d'un système de gestion de l'environnement que la GRC mettra en place une fois qu'elle aura réglé certaines lacunes. On s'emploie à diffuser la politique complète sur Internet au cours du présent exercice.

Cela permettra à la GRC de mieux harmoniser ses décisions avec ses priorités stratégiques, de s'assurer que ces décisions stratégiques sont fondées sur l'information sur les résultats et le rendement, et de démontrer, à tous les niveaux, qu'elle tire le maximum des fonds publics qui lui sont confiés.

La GRC a aussi mis en oeuvre des initiatives de communication, tant à l'interne qu'à l'externe, afin de renforcer et d'élargir l'orientation, la connaissance et l'acceptation des objectifs de la FMC, dont des séances d'information et des présentations (lors d'activités organisées par un organisme central, à d'autres ministères, etc.). La GRC appuie le SCT en aidant les ministères qui amorcent à leur tour la mise en oeuvre de la FMC. De plus, elle participe de façon permanente au Groupe de travail des sous-ministres sur la modernisation (dont le Commissaire est membre), au Conseil des sous-ministres adjoints sur la fonction de contrôleur et au Groupe de travail des directeurs généraux.

Initiative sur le secteur bénévole (ISB)

L'Initiative sur le secteur bénévole est un projet conjoint visant à renforcer les moyens d'action du secteur bénévole et à resserrer ses liens avec le gouvernement du Canada afin d'améliorer la qualité de vie des Canadiens. La phase I de l'initiative a pris fin à l'automne 2002, mais le travail se poursuivra au cours de la phase II jusqu'en 2005, moment auquel les ressources cesseront.

Avec plus de 75 000 bénévoles engagés dans une foule d'activités partout au pays (assistance aux victimes, recherche et sauvetage, gendarmes auxiliaires, etc.), la GRC donne l'exemple d'un partenariat actif avec les citoyens pour assurer le mieux-être de la collectivité. Élément fondamental de nos principes de police communautaire, notre relation avec les bénévoles sous-tend aussi notre vision de services de police intégrés.

Au cours de l'exercice qui vient de s'écouler, la GRC a continué de participer activement aux activités liées à l'ISB, notamment :

- en prenant part aux exercices de consultation et d'évaluation concernant le *Code des bonnes pratiques pour le dialogue sur les politiques*;

Systèmes de stockage

- en désignant un cadre supérieur afin de diriger la participation de la GRC à l'ISB et de resserrer les liens avec le secteur bénévole;
- en assurant le contrôle des liens et des projets parraînés et coparrainés par la GRC dans le cadre du processus de Participation du secteur à l'élaboration des politiques ministérielles (PSEPM);
- en participant au Comité de liaison du portefeuille du Solliciteur général sur les liens avec le secteur bénévole.

Initiative d'amélioration des services (IAS)

Au cours de l'exercice 2002-2003, la GRC a lancé une importante initiative visant à déterminer le degré de satisfaction de tous ses clients et partenaires et autres intervenants. La stratégie adoptée à cette fin a consisté à mettre en oeuvre un programme de sondages annuels. Ces sondages coordonnés fourniront des données à l'appui du programme de gestion du rendement en vigueur à l'échelle de la GRC, qui utilise le tableau de bord prospectif.

Un aspect important du processus de mesure lié à la gestion du rendement basée sur le tableau de bord prospectif est l'établissement de données de référence afin de déterminer le degré de satisfaction des groupes suivants : les citoyens, les clients avec qui la GRC a passé des contrats de police (provinces, municipalités et Premières nations), d'autres services de police, tous les autres partenaires de la GRC (organisations gouvernementales et non gouvernementales aux niveaux municipal, provincial, fédéral et international) et les employés.

La GRC a travaillé avec des représentants de l'Institute for Citizen-Centered Service afin de s'assurer que les sondages étaient conformes aux principes de

Groupeement des rapports

Achats et marchés

Le Service des acquisitions et contrats (SAC) est le centre de décision chargé de fournir un cadre de contrôle et de politique en matière d'achats et de marchés. Il est aussi le centre opérationnel qui s'occupe des achats nationaux, de la distribution d'uniformes et d'équipement individuel et du service d'armurerie.

Au cours de la dernière année, le SAC s'est restructuré afin d'accroître l'efficacité de ses activités liées à la politique, au contrôle et à l'assurance de la qualité. Notamment, il a :

- établi une section de la planification, du contrôle et des rapports comprenant un sous-groupe de l'assurance de la qualité
- établi une section des politiques d'acquisition et de contrats
- élargi son rôle direct en matière d'achats en prenant en charge les activités d'approvisionnement à l'appui de la Direction générale

Conformément au concept de la fonction moderne de contrôleur et aux principes d'une saine administration, le SAC a mis en oeuvre les initiatives suivantes :

- offrir une formation professionnelle et technique au personnel de l'approvisionnement afin d'accroître son professionnalisme et la qualité du service
- lancer un grand projet visant à mettre à jour et à regrouper toutes les politiques en matière d'achats, de gestion et d'allocation des biens, et à coordonner la mise à jour des politiques financières amorcer la rédaction d'un guide du gestionnaire sur l'approvisionnement
- établir un site Web afin d'améliorer la communication
- élaborer un tableau de bord prospectif définissant les résultats et les objectifs du SAC dans les domaines du service, de l'excellence en gestion et de l'établissement d'une main-d'oeuvre d'excellence

Fonction moderne de contrôleur

Comme investissent à long terme dans la productivité et la qualité du service, la GRC participera, à titre d'organisme directeur, au projet de Chaîne d'approvisionnement électroniquement de TPSCG. Le SAC reste déterminé à offrir un service d'approvisionnement efficace, efficient, professionnel et sans cesse amélioré, et il a entrepris de nombreuses initiatives à l'appui de cet objectif, conformément aux engagements pris dans son tableau de bord prospectif.

La fonction moderne de contrôleur (FMC) demeure un important facteur d'amélioration des pratiques de gestion. En 2002-2003, au terme d'une phase pilote fructueuse de deux ans, la GRC a décidé de faire du Bureau de la modernisation de la fonction de contrôleur (BMFC, composé d'un gestionnaire supérieur et d'un chargé de programmes) un élément permanent de sa structure afin de poursuivre sa lancée et de canaliser les efforts vers la FMC.

Le BMFC continue de mettre en oeuvre les diverses recommandations formulées dans le Plan d'amélioration de la gestion (fondé sur les résultats de l'évaluation des capacités effectuée à l'échelle de la GRC en 2000-2001) et contribue à l'élaboration de méthodes de gestion des risques, tel le Cadre de gestion intégrée du risque, en vue de leur application générale.

La GRC a agi comme organisme pilote de la modernisation de la fonction de contrôleur, et ses efforts et son engagement à cet égard ont déjà été reconnus par le Bureau du vérificateur général et le Secrétaire du Conseil du Trésor. Les pratiques et les principes liés à la FMC sont de mieux en mieux ancrés à la GRC, et celle-ci continue d'apporter son expertise en la matière tant au niveau du gouvernement que des ministères. On a accru la rigueur et la discipline des processus de gestion et de contrôle financiers ainsi que des vérifications.

La GRC a mis en oeuvre la méthode du tableau de bord prospectif, conjointement avec un régime de gestion du rendement qui rehaussera la reddition de comptes en matière de résultats devant le Parlement, ses partenaires, divers intervenants et le public.

Vérification financière du Projet de
renouvellement du Centre
d'information de la police
canadienne (R-CIPC)

La haute direction de la GRC a demandé la vérification financière du projet R-CIPC afin d'obtenir l'assurance raisonnable que le rapport financier du projet en date d'août 2002 présentait fidèlement la situation, à tous égards importants, conformément aux dispositions des règlements gouvernementaux applicables.

La vérification a permis de conclure que ce rapport présentait fidèlement la situation. Pour la période allant de 1996 au 31 mars 1999, les vérificateurs ont été incapables de recueillir assez d'éléments justificatifs pour fournir une assurance raisonnable quant aux dépenses connexes. Les mesures prises à la suite du rapport montrent que les politiques concernant la documentation seront renforcées.

Vérification de l'inventaire du
matériel pour événements majeurs

À l'issue du Sommet du G8, on a effectué la vérification interne des stocks de matériel et de fournitures qu'il restait afin d'obtenir l'assurance raisonnable que le répertoire principal en date du 7 février 2003 présentait fidèlement la situation, à tous égards importants.

Des difficultés sont survenues lorsqu'on a rapproché l'inventaire matériel et les documents à l'appui. À l'issue de la vérification, on a recommandé des améliorations pour les événements majeurs à venir.

Section 6 : Rendement financier et résultats de vérification

Priorités stratégiques

- ▶ Terrorisme/crime organisé
- ▶ Jeunesse
- ▶ Services de police internationaux
- ▶ Justice alternative
- ▶ Services de police intégrés

Objectifs stratégiques

- ▶ Prévention et éducation
- ▶ Renseignements
- ▶ Enquêtes
- ▶ Application de la loi
- ▶ Protection



Principales missions de vérifications interne

Partie II du Code Canadien du Travail

En 2001, la haute direction a demandé que la vérification interne participe, à titre consultatif, à la mise en place par l'organisation d'un cadre de gestion à l'appui d'activités visant à assurer la conformité avec la partie II du Code canadien du travail.

Ce cadre devait servir à perfectionner les contrôles, à cerner des améliorations possibles et à proposer des options en vue d'assurer cette conformité.

Vérification du cadre de passation de marchés de la GRC

On a entrepris la vérification du cadre de passation de marchés de la GRC afin d'obtenir l'assurance raisonnable qu'il était adéquat et efficace et déterminer notamment :

- si les politiques de la GRC sur la passation de marchés étaient conformes aux politiques et aux règlements gouvernementaux;
- si le cadre de passation de marchés appuyait de façon efficace les activités de passation de marchés;
- si ces activités étaient menées en conformité avec ce cadre et les politiques et règlements gouvernementaux.

La vérification a permis de conclure que les politiques de la GRC sur la passation de marchés étaient conformes aux politiques et aux règlements gouvernementaux. On a cerné des améliorations possibles sur le plan de la planification, de la formation et de la surveillance. À l'examen de dossiers de marchés, on a constaté que des améliorations pouvaient aussi être apportées à la documentation et aux communications entre le centre de décision et les bureaux régionaux de la Gestion générale.

- élaborer une présentation au Conseil du Trésor afin d'obtenir une approbation préliminaire de projet (APP) pour l'ITR, rédiger une demande de proposition (DP) et effectuer une analyse de plan d'évaluation afin de déterminer des sources possibles de financement;
 - mettre en oeuvre l'analyse de rentabilité du CCP, qui comprend une demande de fonds pour les activités en direct et les améliorations à apporter aux systèmes de télécommunications des résidences d'étudiants;
 - faire de l'INJP un outil essentiel pour les organismes d'application de la loi et de justice pénale, ce qui permettra d'arrêter les suspects plus rapidement grâce à l'indexage centralisé de l'information.
- Principaux partenaires :**
- SGC, organismes centraux, consultants du secteur privé, ministères et organisations ayant mis en oeuvre une pratique exemplaire.
- mettre en place un système afin d'appuyer le recours à des pratiques de gestion des risques dans la détermination des ressources nécessaires pour la Police de protection;
 - optimiser les horaires des membres en fonction des besoins prévisibles de la Police de protection afin de réduire les coûts en heures supplémentaires;
 - améliorer le principal outil de collecte de données de la GRC, soit le Système des rapports statistiques sur les opérations (RSO);
 - réorganiser les Services d'affaires du CCP afin de simplifier les processus et de les axer davantage sur les clients et d'accroître la rentabilité; recourir à des processus en direct pour améliorer les services et réduire les coûts;
 - mener des sondages annuels auprès de nos clients et de nos partenaires, aux plus bas échelons (districts ou détachements);
 - assurer la transmission électronique uniforme de données sur les casiers judiciaires au dépôt central;

- nous avons mis en place un processus de consultation avec nos partenaires contractuels provinciaux afin d'examiner des questions liées à l'Entente sur les services de police provinciaux;
- nous avons établi un nouveau modèle de services pour le S.L.J., fondé sur « un service de laboratoire, plusieurs points de service », ce qui a permis d'améliorer la consolidation et la reddition de comptes.
- Intervention
 - nous avons contribué au rapport de l'enquête de référence effectuée pour l'Initiative de lutte contre le crime organisé;
 - nous avons étendu le Système de priorisation des dossiers opérationnels (SPDO) afin d'améliorer la reddition de comptes en ce qui a trait aux ressources des Services de police fédérale;
 - nous avons évalué l'application de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité à l'aide d'outils de mesure du rendement (examens de dossiers, entrevues) afin d'examiner des questions liées aux rapports sur les recettes et à l'obligation de rendre compte;
 - nous avons géré une réduction à 65 % des fonds alloués à l'origine à l'ILAC pour l'exercice 2003-2004;
 - en collaboration avec l'ACDI, nous avons offert deux ateliers de formation sur les rapports de gestion fondée sur les résultats afin d'améliorer la qualité des rapports;
 - nous avons révisé les crédits votés du secteur d'activité de la Police de protection afin d'éliminer le travail de faible valeur et de modifier le modèle de prestation de services;
 - nous avons consigné les heures consacrées aux fonctions de protection par les divers groupes de la Police fédérale et de la Police de protection;
 - le Collège canadien de police (CCP) a atteint sa cible de 3,5 M\$ en matière de recouvrement des coûts pour la quatrième année consécutive; notamment, il a récupéré plus de 400 000 \$ de

Améliorations prévues selon la planification et les priorités établies pour 2003-2004 :

- améliorer la capacité de consigner des données en intégrant à nos systèmes d'information une application de gestion de renseignements organisationnels;
- perfectionner nos méthodes de gestion du rendement afin d'établir des mesures plus utiles, tout en intégrant la gestion des risques;
- tenir d'autres ateliers sur la gestion fondée sur les résultats afin d'améliorer davantage les services;
- nous avons mis en oeuvre des processus en direct pour les inscriptions, les réservations d'installations et autres interfaces avec les clients;
- des fonds de 4 M\$ ont été consacrés à la formation directe, si bien que les jours de formation offerts ont été beaucoup plus efficaces; les économies ont été réinvesties dans la formation et l'infrastructure;
- nous avons mené un sondage auprès des clients du S.L.J. et obtenu les réponses suivantes : la durée des enquêtes a été réduite dans 16 % des cas, le coût des enquêtes a été moindre, des suspects ont été identifiés et/ou écarter dans 33 % des cas, et le service du S.L.J. était rapide ou acceptable à 94 % du temps;
- nous avons mis en oeuvre un système de gestion de l'information des laboratoires (SGIL) permettant aux six laboratoires judiciaires de fonctionner comme un laboratoire virtuel unique;
- nous avons sollicité et suivi la participation des intervenants aux activités du S.L.J. et maximisé le rendement de cette participation; nous avons pris des arrangements pour permettre des détachements au sein du S.L.J., obtenir des biens/services en nature et conclure des ententes de partage des coûts.

Gestion et reddition de comptes rigoureuse

7. ASSURER UNE SAINTE GESTION ET UNE REDDITION DE COMPTES RIGoureuse

Énoncé de résultat stratégique :

Démontrer, à la satisfaction de nos partenaires et des divers intervenants, que nous optimisons nos ressources grâce à une saine gestion et à une reddition de comptes rigoureuse.

Appliquer les autres principes de la fonction moderne de contrôle.

Répondre aux normes reconnues (en vigueur dans l'industrie ou mutuellement convenues) en matière de services nationaux de police ou les surpasser.

Les SNP sont reconnus au sein du monde de l'enseignement, des affaires et des organismes d'application de la loi comme un chef de file en matière d'innovation et de recherche, que les travaux soient réalisés à l'interne ou facilités et confiés à des tiers dignes de confiance.

Indicateurs de rendement :

- degré de satisfaction exprimé par les partenaires et les intervenants quant à la qualité, à l'exactitude et aux délais liés aux rapports financiers, aux services et à l'utilisation des bases de données;

- nombre de réponses au questionnaire sur la qualité des services transmises au SLJ indiquant que le Groupe de la réception des dossiers de cas (GRDC) a permis d'accroître l'efficacité/l'efficience des clients;

- résultats du sondage mené auprès des organismes membres et des partenaires du SCRC afin d'établir une base pour la qualité des services;

- pourcentage des objectifs de prestation atteints selon les priorités en matière de normes de service du SLJ; certifications ou recertifications obtenues; satisfaction des clients;

- amélioration des délais de traitement et réduction de l'arrière d'empreintes digitales;

Résultats stratégiques par priorité stratégique

- nombre d'éléments protégés par des droits de propriété intellectuelle ou de biens « exportés » par le SLJ;

- rendement et interopérabilité du CIPC;

- ratio le plus élevé possible de jours de formation du CCP en fonction du budget; investissement dans l'infrastructure et absence de crédit non utilisé à la fin de l'exercice;

- réponses au sondage mené auprès des clients par l'ACCP et les SNP;

- évaluation du rendement des intervenants par les membres des comités consultatifs des SNP.

Secteurs d'activité responsables :

- Services de police fédérale

- Services de police contractuelle

- Services de maintien de la paix

- Services de police de protection

- Services nationaux de police

- Structure organisationnelle

Extrants/résultats stratégiques :

- Processus

- nous avons établi des objectifs clairs à

- l'intérieur de nos priorités stratégiques et

- secteurs d'activité à l'aide de la méthode du

- tableau de bord prospectif : les objectifs clés et les mesures et cibles connexes ont été transmis vers le bas, et les initiatives ont été

- harmonisées et contrôlées en fonction de ces objectifs;

- nous avons mené plusieurs sondages afin de

- recueillir des données de base sur le degré de

- satisfaction de la clientèle (public, clients de la

- Police contractuelle, services de police

- canadiens et internationaux, et autres

- partenaires et intervenants);

- nous avons élaboré une méthode pour mesurer l'écart entre les services fournis aux juridictions provinciales contractuelles et ceux à l'appui des responsabilités fédérales;

► les jours de formation offerts au CCP ont été plus efficaces – à 1 % près, des fonds d'environ 4 M\$ ont été utilisés pour la formation directe.

Améliorations prouvées selon la planification et les priorités établies pour 2003-2004 :

- améliorer la connaissance chez les policiers des méthodes de prévention du crime axées sur le développement social;
- accroître la formation sur la police de la circulation offerte aux membres de la GRC (en partenariat avec Transports Canada) en insistant particulièrement sur les régions rurales;
- étendre le SPDO à la lutte antidrogue et au programme des équipes intégrées de la police des frontières (EIPF), et mettre en place des contrôles de la qualité afin d'assurer l'intégrité des données contenues dans le SPDO;

- mettre en oeuvre une base de données pour contrôler le travail accompli dans le cadre de l'initiative liée à la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité;
- ajouter une fonction de modification en direct au système RSO afin d'améliorer la qualité des données;

- regrouper les services du SLJ et rationaliser la gestion des cas afin d'éviter le double emploi;

- obtenir une approbation et des fonds pour la technologie d'ITR, qui permettra d'identifier les suspects sous garde et d'actualiser les casiers judiciaires;
- améliorer les services offerts par les SIIJ en adoptant le déroulement électronique des opérations et en consolidant de multiples bases de données (ITR);

- poursuivre le Projet de renouvellement du CIPC, qui vise à stabiliser le système, à lui donner une nouvelle plate-forme et à le rendre plus puissant;
- étendre les capacités du SARC;

- lancer une gamme de produits et services électroniques à la bibliothèque du CCP et les offrir aux postes de travail des employés de la GRC, et embaucher un webmestre en 2003;

Principaux partenaires :

- accroître la qualité, la quantité et la diversité des nouveaux processus scientifiques pour les applications judiciaires liées à l'établissement de profils de diamants;
- renforcer les partenariats afin d'améliorer la qualité et d'accroître la capacité du SLJ;
- établir une convention de recherche entre le SLJ et Laser Diagnostics Inc. (LDI) afin d'adapter la technologie de LDI et de créer du matériel d'essai sur le terrain plus efficace;
- mettre en oeuvre la norme du NIST afin de permettre à tous les organismes nationaux et internationaux qui désirent participer à l'ITR d'être « prêts à utiliser » tous les dispositifs biométriques futurs.
- MJ, SGC, Centre national de prévention du crime, TC, Santé Canada, Industrie Canada, MAINC, Patrimoine canadien, Scouts Canada, MAECI, ACP, autres services de police, organismes et ministères fédéraux, provinciaux et territoriaux, organisations non gouvernementales, bénévoles auprès des jeunes.

Résultats stratégiques par priorité stratégique

- la bibliothèque du CCP a offert deux séminaires par année sur l'orientation et les défis de la police canadienne, auxquels ont participé de grands spécialistes et chercheurs;
- nous nous sommes dotés d'une nouvelle TI pour la formation sur l'identité judiciaire et sur la cybercriminalité et pour les simulations, ainsi que de nouveaux outils pédagogiques;
- nous avons amélioré la viabilité à long terme du système du CIPC en remplaçant la technologie désuète et en modernisant les applications administratives, ce qui a permis de maximiser la contribution des intervenants et d'accroître l'efficacité de l'échange d'information;
- nous avons renforcé les partenariats avec les organismes d'application de la loi canadiens et internationaux afin de promouvoir l'utilisation des normes du NIST;
- les normes du NIST ont servi de fondement afin d'assurer l'interopérabilité entre les utilisateurs fédéraux, provinciaux, locaux et internationaux du SAID pour la mise en commun de la capacité de recherche dactyloscopique;
- nous avons terminé l'élaboration des spécifications fonctionnelles et des besoins en matière de données et certains travaux de conception pour l'INJP, qui permettra d'améliorer l'échange d'information;
- nous avons élaboré une stratégie de financement à long terme pour l'INJP;
- nous avons mis au point un cadre redditionnel et d'évaluation du rendement avec les intervenants des SNP;
- nous avons fait appel régulièrement aux comités consultatifs des SNP afin d'obtenir des conseils stratégiques et une orientation afin de maximiser la contribution des intervenants;
- nous avons évalué les ententes relatives aux analyses biologiques à la suite de préoccupations soulevées quant à la structure de ces ententes (difficulté d'expliquer l'entente aux gouvernements et absence de lien clair entre les frais judiciaires et les fonds alloués à la Banque nationale de données génétiques [BNDG]);
- nous avons converti des documents-papier (formules C-216) désuets sous forme électronique en fonction d'une norme internationale;
- les profils d'identification génétique ont été versés à la Banque nationale de données génétiques dans les huit jours suivant leur réception;
- nous avons mis en œuvre de nouvelles technologies judiciaires à l'appui des enquêtes criminelles;
- nous avons élaboré des méthodes d'extraction et d'analyse de l'ADN par des postes de travail robotisés, et un processus de détection très sensible pour l'ADN humain;
- nous avons créé plusieurs bases de données qui ont été offertes à des clients et à des experts judiciaires;
- nous avons mis à l'essai des armes « quasi létales » (non meurtrières) à l'intention des policiers chargés de contenir des troubles publics;
- nous avons mis à l'essai et classé du matériel de laboratoire obtenu dans le cadre de l'Initiative de recherche et de technologie CBRN (IRTC) et des programmes de sécurité publique et antiterrorisme (SPAT);
- nous avons mis à l'essai le matériel de détection olfactive d'explosifs à utiliser dans les situations avant- et après-explosion;
- nous avons terminé la définition du projet ITR;
- nous avons fait connaître les SNP à l'échelle internationale;
- le SLJ a été reconnu par l'Association canadienne des prospecteurs et entrepreneurs pour avoir mis au point un programme permettant de déterminer la provenance des diamants et fait preuve d'innovation scientifique dans la lutte contre le commerce illicite des diamants « sales »;
- nous avons obtenu des droits d'auteur, des permis et des brevets pour le programme d'établissement de profils de diamants;

Extrants/résultats stratégiques :

- Police communautaire
 - nous avons établi de nouveaux partenariats afin de sensibiliser le public à la prévention du crime;
 - ▶ nous avons terminé l'examen des résultats de l'Enquête sociale générale (ESG) sur la victimisation avec nos partenaires;
 - ▶ nous avons mené des enquêtes de référence sur le port de la ceinture de sécurité en milieu rural dans plusieurs provinces, en collaboration avec Transports Canada, et effectué une enquête sur l'alcool au volant de nuit en Alberta;
 - ▶ nous avons offert aux membres de la Police de la circulation un cours de trois jours sur les principes de la résolution de problèmes centrée sur la sécurité publique;
 - ▶ nous avons offert une formation visant à accroître le port de la ceinture de sécurité par le public et à réduire le nombre d'incidents de conduite en état d'ébriété suivant les objectifs fixés dans *Vision sécurité routière 2010*;
 - ▶ nous avons produit la vidéo *Sois prudent, c'est gagnant* en collaboration avec divers organismes publics et Scouts Canada;
 - ▶ nous avons fait équipe avec divers organismes fédéraux pour élaborer des sondages sur les agressions sexuelles en milieu familial;
 - ▶ nous avons obtenu de l'initiative de lutte contre la violence familiale un soutien financier pour les enquêtes communautaires sur l'efficacité des programmes d'éducation;
 - ▶ nous avons formé 72 citoyens de diverses collectivités aux techniques de prévention du suicide;
 - ▶ nous avons apporté conseils et soutien au Cercle national autochtone pour la lutte contre la violence familiale;
 - ▶ nous avons élaboré un atelier national sur la violence familiale;
 - ▶ nous avons parrainé le forum national de l'ACCP sur la violence familiale en 2003;
- Services offerts à la collectivité policière
 - ▶ nous avons participé à un groupe de travail fédéral, provincial et territorial sur les politiques et les mesures législatives concernant la violence conjugale;
 - ▶ nous avons soutenu les communautés autochtones dans leurs efforts de prévention de la violence familiale, du suicide et d'autres formes de victimisation;
 - ▶ nous avons donné une formation aux agents de la paix et aux fournisseurs de services sur l'agression conjugale;
 - ▶ nous avons offert le cours d'enquêteur sur les agressions sexuelles en C.-B. et au Nunavut;
 - ▶ nous avons collaboré avec Bénévoles Canada à la rédaction d'une brochure informative sur la vérification des antécédents judiciaires pour la sélection des bénévoles.

- Services offerts à la collectivité policière
 - ▶ nous avons accru la capacité de la GRC d'intervenir dans les incidents majeurs liés à l'ordre public afin de soutenir les droits démocratiques des personnes qui désirent exercer leurs droits et libertés;
 - ▶ nous avons mis en oeuvre une stratégie proactive pour améliorer la communication et les relations de travail avec les manifestants et autres intéressés à l'occasion d'événements majeurs;
 - ▶ nous avons réduit le niveau de violence associé aux manifestations anti-mondialisation pendant le Sommet du G8;
 - ▶ nous avons modernisé les systèmes des SIIJ afin de convertir trois millions de fiches dactyloscopiques (formule C-216) provenant du fichier d'écadactylaire selon la norme du NIST;
 - ▶ nous avons remplacé le système de photophone utilisé pour la transmission des empreintes digitales par le Système d'accès régional au SAID;

La victimisation a diminué (le taux de criminalité de nature sexuelle a baissé de 5 % et le taux de violence familiale, de 11 %) entre 2000 et 2002.

Répondre aux besoins de la collectivité

6. MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA COLLECTIVITÉ

Énoncé de résultat stratégique :

Cibler les groupes extrêmement susceptibles de commettre des crimes avec violence. Venir en aide aux groupes qui, selon les statistiques, sont les plus susceptibles d'être victimes de violence (enfants, personnes âgées, groupes ethnoculturels, Premières nations, femmes, etc.).

Améliorer les services offerts à l'ensemble des organismes d'application de la loi.

Indicateurs de rendement :

- tendances dans le nombre de crimes contre la personne signalés à la police;
- tendance dans les taux de victimisation d'après les enquêtes sur la victimisation;
- documentation d'apprentissage sur la prévention du crime et la victimisation prête à distribuer;
- nombre d'organismes partenaires collaborant avec la police aux programmes de sensibilisation;
- nombre de policiers ayant recours aux divers programmes de sensibilisation;
- nombre de cours tenus sur la prévention du crime et du suicide, et sur la police de la circulation, et nombre d'employés formés;
- tendance dans le taux de port de la ceinture de sécurité par le public;
- tendances dans le pourcentage de conducteurs avec facultés affaiblies dans les régions rurales;
- réduction de la violence observée lors d'événements majeurs risquant de perturber l'ordre public (G8, GATT, etc.).

Secteurs d'activité responsables :

- Services de police contractuelle
- Services nationaux de police

Principaux partenaires :

- SGC, BCP, CPM, ACDI, SCRC, MDN, CIC, ACCP, TC et autres organismes et ministères fédéraux, Interpol, Europol, groupe d'experts du G8 sur le crime organisé transnational et le terrorisme international, CICAD de l'Organisation des États américains, Association internationale des chefs de police, International Association of Intelligence Analysts, organismes d'application de la loi aux E.-U., en Angleterre, en Australie et ailleurs dans le monde, services judiciaires et de police provinciaux, territoires et municipaux, établissements d'enseignement/de formation policière, Comité directeur pour l'Initiative sur la justice intégrée (IJI), Conseil canadien de la sécurité.

Résultats stratégiques par priorité stratégique

- constituer une équipe locale/régionale de gestion chargée de concrétiser les priorités nationales communes liées à la LIPR; évaluer le partenariat avec CIC;
- terminer l'examen de l'ébauche de PE entre la GRC et l'ADRC sur la répartition des responsabilités d'enquête et d'application de la loi;
- établir officiellement des partenariats concernant RECOL avec d'autres organismes d'application de la loi et d'enquête dans les secteurs réglementaire et privé;
- former un partenariat avec le Centre national d'enquête sur la criminalité en col blanc, nouvel organisme à but non lucratif;
- mettre sur pied des équipes intégrées d'enquête dans les ports de Vancouver, de Montréal et de Halifax – chaque équipe comptera huit membres de la GRC et travaillera avec l'ADRC et le service de police local;
- constituer des groupes de travail nationaux et internationaux sur le maintien de l'ordre public – améliorer et rendre officielle la stratégie de collaboration afin de communiquer avec les intervenants lors d'événements risquant de perturber l'ordre public;
- appuyer la mise en oeuvre nationale de l'OIGPC comme moteur d'intégration;
- établir de nouveaux contacts dans la collectivité internationale du renseignement;
- élaborer un PE entre la GRC et le SCRS prévoyant une collaboration accrue et établissant des protocoles d'échange;
- étendre l'utilisation du titre de gendarme spécial surnuméraire à d'autres services de police suivant l'expansion du concept d'UMECO;
- mettre sur pied des EIPM à Toronto, à Vancouver, à Montréal et à Calgary;
- améliorer les solutions radio temporaires des EIPF;
- continuer d'intégrer et d'harmoniser les programmes des SNP à ceux des clients, des partenaires et des intervenants;
- mettre en oeuvre la norme du NIST afin d'être « prêts à utiliser » tous les dispositifs biométriques futurs;
- accroître l'utilisation du SARC par les organismes d'application de la loi canadiens;
- intégrer le réseau complet d'organismes de justice pénale et d'application de la loi à l'INJP;
- faire reconnaître des cours du CCP par les universités canadiennes;
- continuer de développer et de mettre en oeuvre des plates-formes technologiques normalisées offertes par l'ITR, le NIST, le SIMCCJ-ED et le SARSAID;
- amorcer des discussions avec les partenaires participant à l'Initiative intégrée de contrôle des produits de la criminalité et les organismes centraux afin de préciser notre cadre de collecte de données et de rapports;
- mettre en oeuvre, appuyer et valider une nouvelle technologie afin de fournir une nouvelle gamme d'outils scientifiques pour la détection des preuves médico-légales;
- renforcer les partenariats avec les organismes d'application de la loi canadiens et internationaux et nos clients externes afin de promouvoir l'adoption des normes du NIST;
- accroître le pourcentage d'atteinte des délais de traitement visés selon les normes de service adoptées par le SLJ;
- sonder les organismes membres et les partenaires du SCRC afin de recueillir des données de base sur la qualité et la rapidité des services;
- élaborer au CCP un nouveau programme d'études et un nouveau cours destiné aux cadres supérieurs – poursuivre les démarches en vue d'obtenir l'attribution de crédits universitaires pour des cours offerts par le CCP;
- établir des partenariats en matière de sécurité publique et mettre en oeuvre des systèmes permettant d'échanger des renseignements électroniques rapidement.

Résultats stratégiques par priorité stratégique

- nous avons accru le recours au Système automatisé d'identification dactyloscopique (SAID) conforme aux normes du NIST par les utilisateurs fédéraux, provinciaux, locaux et internationaux;
- nous avons amélioré la sécurité et la fonctionnalité de l'application SARC du SCRC;

- nous avons intégré des technologies et des mises à niveau aux services offerts grâce à l'identification en temps réel (ITR), au Système d'inscription, de mise à jour et de contrôle des casiers judiciaires/d'entrée directe (SIMCCJ-ED) et au Système d'accès régional au SAID (SARSAID);

- nous avons utilisé l'ITR, les normes du NIST, le SIMCCJ-ED et le SARSAID pour transmettre des images et des photographies à haute résolution;

- nous avons terminé l'élaboration des spécifications fonctionnelles et des besoins en matière de données et certains travaux de conception afin d'établir une plate-forme normalisée pour l'Index national de justice pénale (INJP);

- nous avons élaboré une stratégie de financement à long terme pour le développement de l'INJP;
- nous avons acheté des dactyloscanneurs pour les principaux passages frontaliers, aéroports, ports et services de police afin de permettre la transmission électronique d'empreintes digitales, d'empreintes palmaires et de photographies au site du SAID.

Améliorations prévues selon la planification et les priorités établies pour 2003-2004 :

- le projet de modélisation anatomique et de reconstitution virtuelle des lieux de crime est suspendu en raison des résultats mitigés et de nouvelles priorités;
- mettre sur pied un comité pour évaluer la formation internationale en collaboration avec des partenaires internationaux, p. ex. CICAD;
- pour la stratégie d'intégrité de la frontière, étudier la colocation, l'interopérabilité radio et le lancement d'une campagne de sensibilisation à la frontière;

- nous avons mis sur pied le Groupe des renseignements relatifs à la protection des personnalités canadiennes et le Groupe des renseignements relatifs à la protection de l'aviation civile afin d'accroître la capacité de renseignements;

- nous avons élaboré des sondages pour recueillir des données de base sur le degré de satisfaction des partenaires et des intervenants afin de satisfaire aux besoins en matière de gestion du rendement aux niveaux national et international;

- nous avons encouragé l'utilisation du processus national d'évaluation de la menace établi par le SCRC;

- nous avons évalué l'application de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité à l'aide d'outils de mesure du rendement (examens de dossiers, entrevues);

- nous avons amélioré le soutien opérationnel, ou « capacité de pointe », offert par le SLJ et contribué au maintien d'un service de haut niveau.

Technologie/matériel

- nous avons renouvelé et modernisé les outils technologiques qui facilitent les opérations policières : CIPC, Stratégie nationale de radio (2 734 377,36 \$ pour améliorer les systèmes radio des EIPF), SIRP, Index national de justice pénale, SCIC II (pour l'interception légale des communications privées);

- nous avons examiné la technologie d'identification des empreintes génétiques afin d'harmoniser et d'intégrer davantage les services à ceux de nos partenaires de la justice pénale;

- nous avons conclu des protocoles d'entente, des ententes ou des marchés avec des intervenants de la justice pénale;

- nous avons versé dans la BNDG des profils d'identification génétique provenant de lieux de crime;
- nous avons établi 32 correspondances entre des échantillons prélevés sur les lieux de crimes commis dans des juridictions différentes;

- nous avons renforcé nos partenariats avec des organismes d'application de la loi canadiens et internationaux et nos clients externes afin de promouvoir l'adoption des normes du National Institute of Standards and Technology (NIST) pour l'échange d'empreintes digitales, d'empreintes palmaires et de portraits-robots, et l'identification de cicatrices, de marques et de tatouages;

- nous avons signé un PE avec le FBI concernant l'utilisation d'un module de gestion de l'information et de création de rapports sur les crimes, conforme aux normes du NIST, pour les activités transnationales;

- nous avons établi une méthode de diffusion pour les renseignements criminels à transmettre au groupe de gestion de l'information du Mainien de la paix internationale;

- nous avons créé des EISN à Montréal, à Ottawa, à Vancouver et à Toronto en collaboration avec l'ADRC, CIC, le SCRS, Transports Canada et des organismes d'application de la loi municipaux et internationaux;

- nous avons signé un PE avec CIC redéfinissant le partenariat d'application de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR);
- nous avons fixé des priorités nationales communes avec CIC;

- un agent de renseignements de CIC a été détaché auprès de la GRC;

- nous avons rédigé une ébauche de PE avec la Direction des droits et des taxes d'accise de l'ADRC sur la répartition des responsabilités d'enquête et d'application de la loi;

- nous avons détaché quatre agents d'application de la loi provinciaux et municipaux (OPP, Montréal, Toronto et Halifax) au bureau d'Interpol Ottawa, qui coordonne les grandes initiatives internationales pour le Secrétariat général d'Interpol à Lyon, en France;

- nous avons élaboré une stratégie portuaire nationale en partenariat avec TC;

- nous avons mis au point avec TC des protocoles opérationnels pour le PPTAC;

- nous avons rédigé un mémoire au Cabinet sur la sécurité maritime;

- un employé de TC a été détaché afin d'effectuer des évaluations de la menace pour les fonctions de protection;

- nous avons conclu un PE avec le bureau du Médecin légiste en chef de l'Alberta en janvier 2002 pour la prestation de services de toxicologie.

• Autres activités

- nous avons doté en personnel le Groupe de lutte contre le financement du terrorisme (GLFT), qui coordonne les renseignements financiers, les analyses, les priorités et les poursuites, en collaboration avec des partenaires nationaux et internationaux;

- nous avons terminé la version 1.0 du logiciel RECOL (Signallement en direct des crimes économiques), qui permet de regrouper et de profiler les plaintes du public et de les transmettre aux organismes d'enquête compétents;

- nous avons effectué une analyse de rentabilisation sur la faisabilité d'utiliser un format Web pour l'OIGPC;

- nous avons conféré le titre de gendarme spécial surnuméraire (GSS) de la Sous-direction du crime organisé aux policiers affectés à une OPC transjuridictionnelle;

- nous avons amélioré la stratégie des EIPM afin d'accroître notre capacité d'analyse des fraudes en valeurs mobilières;

- nous avons conservé un rôle de file dans le consortium du système Market Integrity Computer Analysis (MICA);

La Banque nationale de données génétiques (BNDG) a permis d'établir 474 correspondances avec des contrevenants. Elle contient 17 906 profils de condamnés et 3 919 profils prélevés sur des lieux de crime, pour un total de 21 825 profils.

- nous avons participé à des équipes mixtes de renseignements sur le maintien de l'ordre public pour notamment assurer la liaison essentielle en vue de la coordination nationale et internationale des renseignements et de l'information;
- nous avons parrainé un réseau d'échange de pratiques pour l'apprentissage de la police grâce à des partenariats avec des établissements d'enseignement supérieur;
- nous avons fondé le Groupe d'action international pour la formation en enquêtes sur la cybercriminalité (GAIFEC) et continuons de faire partie de l'Association canadienne des intervenants en formation policière (ACIFP);
- nous avons collaboré avec Bénévoles Canada à la rédaction d'une brochure informative sur la vérification des antécédents judiciaires pour la sélection des bénévoles;
- nous avons mis à jour les programmes de formation du CCP dans un souci de qualité et d'actualité, procédé à des analyses de l'environnement et adopté de nouvelles normes de formation – les enquêteurs font souvent valoir devant les tribunaux leur formation au CCP comme preuve de leur expertise;
- nous avons travaillé à accroître le volume de formation offerte par le CCP via Internet et amélioré l'apprentissage à distance et la formation en enquêtes sur Internet – nous avons donné des cours à Vancouver (C.-B.), à Brampton (Ont.), à St. John's (T.-N.) et aux Bermudes.
- Partenariats
 - nous avons resserré les partenariats nationaux et internationaux avec les organismes d'application de la loi afin de produire des évaluations de la menace plus à jour et plus pertinentes;
 - nous avons constitué l'équipe de cogestion internationale (GRC, CIC, ADRC, USBP, USCS et USCG) pour mettre en oeuvre la stratégie d'intégrité de la frontière, et déployé des EIPF à 23 endroits répartis dans les 14 régions des EIPF, dont 94 nouveaux EIPF qui travaillent avec de multiples organismes d'application de la loi;

- inclusion des ressources des partenaires/clients/intervenants dans l'exécution du programme des SNP – détachement de ressources auprès d'organismes partenaires;
- réduction de l'arrière de travail et des erreurs – méthodes plus rapides et plus efficaces de produire des fiches dactyloscopiques;
- adoption de normes, d'outils et de règles administratives communs pour l'échange d'information et l'interopérabilité de l'INJP;
- recherches accrues dans le domaine de la modélisation anatomique et de la reconstitution virtuelle des lieux de crime;
- nombre de normes de formation, participation à des réseaux d'échange de pratiques (en personne ou de façon virtuelle), partenariats avec des établissements d'enseignement supérieur;
- attribution de crédits universitaires pour des cours du CCP.
- Secteurs d'activité responsables :**
 - Services de police fédérale
 - Services de police contractuelle
 - Services de maintien de la paix
 - Services de police de protection
 - Services nationaux de police
- Extrants/résultats stratégiques :**
 - Formation/apprentissage
 - nous avons organisé des ateliers et des séminaires de formation, et travaillé conjointement avec des services de police municipaux et provinciaux afin d'établir des plans, offrir de la formation, assurer un déploiement opérationnel et mettre en commun les ressources lors d'événements risquant de perturber l'ordre public (Sommet du G8, visite du pape);
 - nous avons participé à des enquêtes à l'étranger avec les services de police et de renseignements compétents (groupe de travail canado-chinois sur l'immigration illégale, aide aux pays membres d'Europol en matière de formation sur la protection des sources et des témoins);

Services de police intégrés

5. FAIRE PREUVE DE LEADERSHIP DANS LES SERVICES DE POLICE INTÉGRÉS À TOUTS LES NIVEAUX

Énoncé de résultat stratégique :

Favoriser l'échange de renseignements criminels, d'outils et de techniques d'enquête et d'information, et la gestion stratégique des ressources aux niveaux municipal, provincial, national et international de l'application de la loi.

Former des partenaires à l'appui d'opérations policières internationales visant à établir des infrastructures civiles et démocratiques à l'étranger.

Favoriser l'analyse de renseignements et la formation sur les enquêtes spécialisées afin d'obtenir des résultats à un coût direct moindre.

Faire avancer les enquêtes grâce au soutien scientifique et technique et au dépôt de données offerts par les SNP.

Indicateurs de rendement :

- degré de satisfaction exprimé par les partenaires quant à la qualité des services et des partenariats;
- diffusion de données exactes et nombre d'enquêtes criminelles améliorées;
- efficacité des services de police locaux en matière de lutte contre le crime transfrontalier;
- volume de données valables sur la criminalité et le terrorisme reçues et analysées;
- degré de satisfaction des partenaires du SCRC à l'égard de la qualité et de l'actualité des renseignements criminels;
- déplacements sécuritaires des personnes jouissant d'une protection internationale (PPI) et des dignitaires canadiens;
- sécurité du transport aérien;
- nombre de correspondances établies entre des lieux de crime situés dans des juridictions différentes grâce aux outils judiciaires et à la comparaison d'empreintes digitales;

- nous avons donné aux employés des instructions sur les techniques à utiliser pour recueillir des données sur les mesures de justice réparatrice;
- nous avons examiné les pratiques afin de surveiller les tendances dans le domaine de la justice alternative;
- nous avons analysé des données sur l'incidence de la formation sur les forums de justice communautaire et des efforts de résolution des conflits dans les districts scolaires;

- nous avons participé à la Conférence nationale sur la justice réparatrice, tenue conjointement avec l'Association canadienne de justice pénale et portant sur les questions et les problèmes liés à la justice alternative;
- nous avons participé au Groupe consultatif national sur la justice réparatrice;

- nous avons revu la politique nationale sur le recours à la justice réparatrice;
- nous avons fourni au Réseau de justice autochtone des ressources afin d'améliorer la compréhension des forums de justice communautaire et de l'histoire et de la culture autochtones.

Améliorations prévues selon la planification et les priorités établies pour 2003-2004 :

- terminer les normes de formation sur les forums de justice communautaire (composantes « formation des formateurs » et « formation des animateurs »);
- mettre à jour toute la documentation sur la justice réparatrice en fonction des principes nationaux et internationaux en la matière.

Principaux partenaires :

- MJ, SGC, MAINC, Centre national de prévention du crime, fonctionnaires provinciaux et territoriaux.

Justice réparatrice (alternative)

4. FAVORISER LA JUSTICE RÉPARATRICE (ALTERNATIVE)

Énoncé de résultat stratégique :

Utiliser des méthodes policières adaptées aux besoins et à la culture des collectivités en privilégiant des solutions de rechange au système de justice pénale traditionnel qui permettent de réduire la récidive et qui tiennent compte à la fois de la victime et du contrevenant.

Indicateurs de rendement :

- les collectivités sont réceptives aux approches de justice réparatrice, dont les forums de justice communautaire;
- nombre de séances de formation sur les forums de justice communautaire tenues;
- normalisation de la formation sur la justice réparatrice;
- tendances dans le nombre d'adultes déjudiciarisés;
- tendances dans le nombre de jeunes traités selon des processus de justice réparatrice plutôt que par le système de justice traditionnel.

Secteur d'activité responsable :

- Services de police contractuelle

Extrants/résultats stratégiques :

- nous avons amélioré le système RSO :
- modifications du système, rapports remaniés, nouvelles fonctions et capacité de révision en direct;
- nous avons effectué un exercice prospectif national afin de planifier des priorités stratégiques;
- nous avons élaboré un plan de mise en oeuvre de la justice réparatrice comprenant une proposition de financement;
- nous avons collaboré avec des organismes fédéraux à la mise en place de processus visant à évaluer l'incidence des activités de justice réparatrice;

Améliorations prévues selon la planification et les priorités établies pour 2003-2004 :

- poursuivre les évaluations et les consultations pour s'assurer que les agents de liaison occupent des postes dans des endroits stratégiques à l'appui de la lutte contre le crime organisé et le terrorisme;
- mettre sur pied un comité pour évaluer la formation en collaboration avec des partenaires internationaux;
- constituer des groupes de travail nationaux et internationaux sur le maintien de l'ordre public;
- établir de nouveaux contacts dans la collectivité internationale du renseignement;
- élaborer un PE entre la GRC et le SCRS prévoyant une collaboration accrue et établissant des protocoles d'échange.

Principaux partenaires :

- organismes d'application de la loi canadiens et étrangers, ministères, organismes municipaux, provinciaux et territoriaux, Police civile de la Force des Nations Unies, USINS, SCRS, secteur privé (lignes aériennes internationales).

Première dans le domaine des services de police internationaux – deux policiers ont été déployés afin de collaborer avec le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés à l'établissement de conditions sécuritaires (formation et liaisons) dans les camps de réfugiés en Guinée.

Services de police internationaux (y compris aux Maintien de la paix)

3. OFFRIR UN SOUTIEN EFFICACE AUX OPÉRATIONS INTERNATIONALES, Y COMPRIS AUX MISSIONS DE MAINTIEN DE LA PAIX

Énoncé de résultat stratégique :

Offrir un soutien efficace aux opérations et initiatives internationales en appliquant des pratiques modernes de gestion et d'évaluation.

Fournir des services qui répondent aux besoins de nos clients et partenaires nationaux et internationaux.

Contribuer aux priorités communes liées à la lutte contre le crime organisé et le terrorisme.

Indicateurs de rendement :

• degré de satisfaction exprimé par les partenaires quant à la qualité des partenariats;

• efficacité des services de police locaux en matière de lutte contre le crime transfrontalier;

• augmentation du volume de données valables reçues sur la criminalité et le terrorisme;

• déplacements sécuritaires des personnes jouissant d'une protection internationale (PPI) et des dignitaires canadiens;

• sécurité du transport aérien.

Secteurs d'activité responsables :

• Services de police fédérale

• Services de police de protection

• Services nationaux de police

- Extrants/résultats stratégiques :**
- nous avons constitué l'équipe de cogestion internationale (GRC, ADRC, USBP, USCS et USCG) pour mettre en oeuvre la stratégie d'intégrité de la frontière;
 - nous avons participé à de nombreux comités et sous-comités internationaux (p. ex. WITS, ILETS, CNC sur le crime organisé, Conseil de l'Europe et Groupe de recherche de Lyon du G8) afin d'établir des contacts et de faciliter les échanges dans la collectivité du renseignement;
 - nous avons organisé des ateliers et des séminaires de formation internationaux;
 - nous avons participé à des enquêtes à l'étranger avec les services de police et de renseignements compétents (groupe de travail canado-chinois sur l'immigration illégale, aide aux pays membres d'EuroPol en matière de formation sur la protection des sources et des témoins);
 - nous avons conçu un module de gestion de l'information et de création de rapports sur les crimes pour les activités d'importance transnationale;
 - nous avons établi une méthode de diffusion pour les renseignements criminels à transmettre au groupe de gestion de l'information du Maintien de la paix internationale;
 - nous avons offert une expertise policière canadienne hautement qualifiée et novatrice aux missions de maintien de la paix;
 - nous avons appuyé la mise en oeuvre de programmes canadiens fructueux sur le « théâtre des opérations » dans le cadre de missions de l'ONU, en collaboration avec les services de police locaux;
 - nous avons entrepris un projet de police communautaire avec la République dominicaine sous les auspices de la Commission interaméricaine de lutte contre l'abus des drogues (CICAD).

- nous avons mené des consultations auprès de trois populations de jeunes particulières : les jeunes victimes d'agression sexuelle, les jeunes autochtones et les jeunes de minorité visible;
 - nous avons prêté notre concours à Santé Canada pour l'étude canadienne sur l'incidence des signalements de cas de violence et de négligence envers les enfants;
 - nous avons recueilli des données sur les connaissances des membres de la GRC à l'égard de la LSJPA et de la justice réparatrice.
- Améliorations prévues selon la planification et les priorités établies pour 2003-2004 :**

- améliorer la documentation de formation sur la PCD;
- accroître les occasions d'apprentissage offertes aux membres sur la PCD;
- rédiger des brochures d'information à l'intention des jeunes et des parents sur la LSJPA et sur les répercussions de posséder un casier judiciaire;
- mettre au point un guide d'interaction avec des populations de jeunes particulières;
- soutenir les communautés autochtones dans leurs efforts de prévention de la violence familiale, du suicide et d'autres formes de victimisation.

Principaux partenaires :

- MJ, SGC, Centre national de prévention du crime, Santé Canada, Industrie Canada, MAINC, Patrimoine canadien, MAECI, ACCP, autres services de police, ministères et organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux, organisations non gouvernementales, bénévoles auprès des jeunes.

La GRC, en partenariat avec le gouvernement du Yukon et des organismes des Premières nations, a élaboré un programme intégré de sensibilisation aux drogues pour les élèves de la maternelle à la 12^e année.

Initiative unique au Canada, le programme SASSY (Substance Abuse Strategy and Solutions Yukon) permet de réduire la violence et les perturbations en classe.

Le groupe chargé de SASSY a aussi rédigé une brochure intitulée Keeping Youth Drug Free pour aider les adultes à aborder la question des drogues avec les jeunes.

- nous avons renseigné les employés sur le syndrome d'alcoolisme foetal (SAF);
 - nous avons évalué les programmes pour nous assurer qu'ils prenaient en compte les problèmes des jeunes et certaines populations de jeunes, dont les jeunes autochtones;
 - nous avons distribué aux employés de la documentation de formation complète sur le système de justice pour les adolescents;
 - nous avons tenu des séances de formation sur la LSJPA dans tous les territoires et provinces;
 - nous avons organisé des ateliers sur la LSJPA partout au pays;
 - nous avons coordonné un atelier national sur la priorité jeunesse pour les membres de toutes les divisions;
 - nous avons collaboré avec nos partenaires fédéraux et d'autres services de police à l'élaboration de modèles de formation intégrée sur les drogues de club et les raves;
 - nous avons mis en oeuvre des programmes de liaison avec les écoles à l'échelle du pays afin d'appuyer le Programme de sensibilisation aux dangers de la drogue (DARE) et le site Web choix.org, qui visent tous deux la prévention du crime et de la victimisation chez les jeunes;
 - nous avons élaboré la documentation de formation sur la PCDS et sur le SAF.
- Intervention
- toutes les divisions ont fait de la jeunesse une priorité stratégique;
 - nous avons élaboré une politique sur le SAF;
 - nous avons fait le suivi du recours aux mesures extrajudiciaires prévues par la LSJPA;
 - nous avons lancé des projets pilotes à l'I.-P.-É. et au Yukon visant à analyser les problèmes des jeunes, à déterminer les ressources nécessaires et à appuyer les ressources communautaires (travailleurs d'approche auprès des jeunes, coordonnateur communautaire);
 - nous avons mis au point un site Web de signalement en direct des cas de pédopornographie (cyberaide.ca), géré par Child Find Manitoba;

- procéder à des évaluations et à des consultations pour s'assurer que les agents de liaison sont affectés à des endroits stratégiques;

- rendre opérationnelles toutes les équipes de recrutement de sources d'ici octobre 2003;

- élaborer un processus de vérification permettant de saisir des données à l'appui d'indicateurs de rendement de la lutte contre le terrorisme et le crime organisé;

- assurer le suivi de la réorganisation et de la responsabilisation accrue du Programme des produits de la criminalité;

- accroître les initiatives communes et l'échange d'information et mettre en commun la technologie avec les E.-U. concernant les produits du tabac de contrebande;

- tenir des discussions avec Finances Canada et divers partenaires sur des questions relatives au commerce illicite du tabac;

- produire une brochure sur le trafic de personnes à faire traduire en six langues;

- faire la présentation de sensibilisation à la frontière à tout le personnel des EIPF pour qu'il puisse informer le public, les partenaires et les autres organismes d'application de la loi du rôle des EIPF;

- renforcer la capacité de recherche du Programme du crime organisé pour opposer aux organisations criminelles des contre-mesures proactives et stratégiques;

- resserrer les liens avec des ministères, le milieu universitaire et des ONG;
- produire une évaluation nationale de la menace liée au crime organisé et aux autres crimes graves au Canada.

Principaux partenaires :

- organismes d'application de la loi canadiens et étrangers, ministères, organismes municipaux, provinciaux et territoriaux, Police civile de la Force des Nations Unies, USINS, CANAFE, DGJ, DGBS, SCRS, secteur privé (Association des banquiers canadiens, lignes aériennes internationales).

2. RÉDUIRE LA PARTICIPATION DES JEUNES AUX ACTIVITÉS CRIMINELLES

Énoncé de résultat stratégique :

Investir dans le mieux-être à long terme des collectivités en mettant en oeuvre des activités de prévention de la criminalité visant les jeunes des l'enfance et axées sur les causes sociales sous-jacentes.

Indicateurs de rendement :

- nombre de membres de la GRC qui ont reçu une formation sur les principes et les dispositions de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA);
- nombre de membres de la GRC qui ont pris part à des occasions d'apprentissage nationales ou divisionnaires liées à la priorité jeunesse de la GRC;
- nombre de membres de la GRC qui ont reçu une formation sur la prévention du crime par le développement social (PCDS).

Secteur d'activité responsable :

- Services de police contractuelle

Extrants/résultats stratégiques :

- Formation / apprentissage
- nous avons mis l'accent sur des méthodes de prévention du crime qui ciblent les risques pour les enfants et les jeunes;
- nous avons informé les policiers au sujet de la LSJPA et de ses principes;
- nous avons collaboré afin de réduire des risques précis pour les jeunes (drogues, victimisation sexuelle, crimes liés à Internet, violence familiale, etc.);

Depuis six ans, les membres du Détachement de la GRC à Grande Prairie organisent un camp d'une semaine, appelé Camp Little Buffalo, pour les jeunes à risque de participer à des activités criminelles. Les membres font don de leur temps pour encadrer ces jeunes, âgés de 11 à 13 ans.

- nous avons déployé des EIPF à 23 endroits répartis dans les 14 régions des EIPF, dont 94 nouveaux ETP qui travaillent avec de multiples organismes d'application de la loi;
- nous avons fait des évaluations mixtes de renseignements criminels au Canada;
- nous avons accru l'interopérabilité des équipes qui luttent contre les organisations terroristes et criminelles, et négocié des détachements d'exécutants avec TC, l'ADRC, CIC et le SCRS;
- nous avons publié *Ne devenez pas une victime de la contrebande de personnes en huit langues*;
- nous avons collaboré avec d'autres organismes d'application de la loi afin d'accroître la sensibilisation à la frontière;
- nous avons élaboré une brochure sur le programme côtier et aéroportuaire;
- nous avons fixé des priorités nationales communes avec CIC en vue de cibler les organisations criminelles et terroristes qui gèrent des fabriques d'identité;
- nous avons été membres fondateurs du Groupe de travail national sur le vol d'identité;
- nous avons formé des enquêteurs en matière d'immigration et de passeports et des enquêteurs financiers, et affecté les ressources d'analyse appropriées à cette priorité.

• Autochtones

- nous avons affecté des agents des Premières nations à des postes de renseignements ou opérationnels au sein d'EIPF dans la Division O;
- nous avons constitué dans la Division C un groupe de travail sur le crime organisé dans les Premières nations afin de lutter contre les activités liées au crime organisé à l'intérieur et autour des Premières nations partout au Québec.

Phénomène en pleine croissance, la criminalité dans le domaine de la propriété intellectuelle entraîne des pertes énormes pour l'industrie, l'économie et le gouvernement du Canada, et selon Interpol, elle serait liée au crime organisé et au terrorisme.

- nous avons équipé les auto-patrouilles à la frontière de postes CIIDS/ROADS pour que les agents aient accès à des renseignements critiques sur les incidents, les véhicules et les personnes et comportement suspects;
- nous avons conçu et construit des systèmes blindés portatifs pour la protection des personnes de marque et les opérations tactiques, équipée six limousines blindées, révisé des véhicules plus vieux et restauré quatre véhicules blindés à six roues; modernisé le Système d'alarme centralisé (SAC) et négocié des contrats d'entretien et de réparation d'urgence dans la région de la capitale nationale; amplifié les systèmes de sécurité vidéo et l'équipement de surveillance dans des immeubles fédéraux désignés; augmenté l'équipement et la capacité des équipes opérationnelles de déploiement rapide et mené des recherches pour le projet d'experts en explosions en milieu urbain.

• Partenariats

- nous avons signé un PE avec EC concernant les crimes environnementaux impliquant de grandes organisations criminelles;
- nous avons établi un protocole d'échange de renseignements;
- nous avons travaillé avec le MJ, l'ADRC et le secteur privé afin d'établir une approche intégrée en matière d'échange de renseignements;
- nous avons collaboré avec le SCRS, le SCRC, le SGC, Ressources naturelles Canada, le MAECI, l'ADRC et le BCP afin de surveiller l'activité illégale dans l'industrie canadienne du diamant;

- nous avons participé au groupe de travail sur les protocoles de l'ONU concernant le trafic de personnes;
- nous avons travaillé étroitement avec des collaborateurs clés et avec CIC dans des aéroports à l'étranger pour freiner l'immigration clandestine;

- nous avons constitué l'équipe de gestion internationale (GRC, CIC, ADRC, USBP, USCS et USCSG) pour mettre en oeuvre la stratégie d'intégrité de la frontière;

Résultats stratégiques par priorité stratégique

- ▶ nous avons participé au Conseil fédéral, provincial et territorial sur l'identité afin d'accroître l'intégrité des documents de voyage et des passeports canadiens, et de la procédure d'obtention de la citoyenneté;
 - ▶ nous avons participé au Groupe de travail technique sur l'intégrité des documents;
 - ▶ nous avons enrichi le programme de formation d'Immigration et Passeports en ce qui touche à l'examen des documents de voyage;
 - ▶ nous avons conçu des modules de formation intranet sur le traitement des documents de voyage contrefaits;
 - ▶ nous avons distribué des bulletins d'alerte de contreçagon aux organismes d'application de la loi autorisés;
 - ▶ nous avons créé des équipes intégrées d'exécution de la Loi sur l'immigration (EIELI) à Montréal, à Toronto et à Vancouver;
 - ▶ nous avons mis sur pied trois groupes du recrutement de sources humaines afin d'accroître la capacité de la GRC de prévenir les activités terroristes au Canada et d'enquêter sur ces activités;
 - ▶ nous avons soutenu la stratégie d'apprentissage relative à la lutte contre le crime organisé : une initiative intégrée de formation sur les sources humaines destinée aux enquêteurs;
 - ▶ nous avons mis sur pied l'équipe de gestion du Programme du crime organisé pour faire le suivi des paramètres et de l'incidence du crime organisé et du terrorisme;
 - ▶ nous avons offert la formation sur le modèle SLEIPNIR et sur le modèle opérationnel dans toute la GRC pour améliorer les évaluations de la menace et des risques;
 - ▶ nous avons produit une évaluation nationale complète de la menace liée au crime organisé et aux autres crimes graves et des bulletins mensuels sur cette menace;
 - ▶ nous avons publié le *Rapport annuel sur le crime organisé au Canada* du SCRC.
- Contrebande et produits de la criminalité
 - ▶ nous avons établi un groupe de travail chargé d'élaborer une matrice d'évaluation de l'incidence des produits de la criminalité du crime organisé;
 - ▶ nous avons conçu un module d'introduction aux ressources de renseignements pour les agents des E.-U. dans le contexte du Groupe de travail sur le renseignement à l'appui de la Stratégie fédérale de lutte contre le tabagisme;
 - ▶ nous avons organisé une conférence internationale en collaboration avec l'ADRC et le BATF;
 - ▶ nous avons publié six rapports de renseignements et deux évaluations de la situation relative au tabac effectuées conjointement avec l'ADRC;
 - ▶ nous avons déployé cinq techniciens en surveillance pour appuyer les enquêtes à la frontière;
 - ▶ nous avons restructuré et accru la capacité de coordination et de gestion du Programme des produits de la criminalité en réponse aux préoccupations soulevées par des organismes centraux au sujet de la répartition stratégique des ressources à l'échelle du pays.
- Technologie
 - ▶ nous avons mis en service une nouvelle version de la BND, une application Web qui permet de conserver des textes, des photos, des vidéos, des enregistrements audio et d'autres types de fichiers pour les rendre accessibles aux postes de travail de la GRC ayant accès à INFOWEB, qu'ils soient au pays ou à l'étranger;
 - ▶ nous avons conçu une nouvelle interface entre le SURS et la BND qui a permis d'augmenter de 10 % les fichiers et de 143 % l'information consignée;
 - ▶ nous avons ajouté au SRPC une fonction de courriel pour faciliter la communication d'information et de renseignements;
 - ▶ nous avons amélioré le SARC afin d'assurer la mise en commun des systèmes de renseignements;

Section 5 : Résultats stratégiques par priorité stratégique

Priorités stratégiques

- ▶ Terrorisme/crime organisé
- ▶ Jeunesse
- ▶ Services de police internationaux
- ▶ Justice alternative
- ▶ Services de police intégrés

Objectifs stratégiques

- ▶ Prévention et éducation
- ▶ Renseignements
- ▶ Enquêtes
- ▶ Application de la loi
- ▶ Protection



Terrorisme / crime organisé

1. RÉDUIRE LA MENACE QUE REPRÉSENTENT LE TERRORISME ET LE CRIME ORGANISÉ

Énoncé de résultat stratégique :

Désorganiser et démanteler les organisations criminelles et terroristes, et les empêcher d'exercer leurs activités au Canada.

Indicateurs de rendement :

- nombre de sous-groupes gravement désorganisés ou démantelés au sein des organisations criminelles et terroristes considérées comme représentant les principales menaces pour le Canada;
- nombre de menaces, d'incidents ou de tentatives interceptés associés à des personnes protégées désignées.

Secteurs d'activité responsables :

- Services de police fédérale
- Services de police de protection
- Services nationaux de police

Extrants/résultats stratégiques :

- Sécurité

- ▶ nous avons mis en place quatre équipes intégrées de la sécurité nationale (EISN) à Vancouver, à Toronto, à Montréal et à Ottawa;
- ▶ nous avons doté en personnel le Groupe de lutte contre le financement du terrorisme (GLFT) pour saisir les occasions de répression financière;
- ▶ nous avons placé des agents de la sûreté aérienne (ASA) dûment formés à bord de vols nationaux et internationaux dont certains présentent une menace particulière;
- ▶ nous avons effectué des évaluations de la menace et des risques pour le Groupe des renseignements relatifs à la protection de l'aviation civile (GRPAC);
- ▶ nous avons créé cinq postes d'agents de liaison adjoints (Kingston, Madrid, La Haye, Beijing et Vienne) afin d'établir de nouveaux partenariats internationaux et d'offrir du soutien en matière d'enquêtes et de renseignements;
- ▶ nous avons saisi aux aéroports de Vancouver, de Toronto et de Montréal pour 170 072 404 \$ de marchandises illégales, notamment de la drogue, des passeports contrefaits et des cartes de crédit volées;

C Services de police internationaux

Priorités des Services de police de protection : A, C, E

D Justice alternative

Priorités des Services de maintien de la paix : A, C, E

E Services de police intégrés

Priorités des Services nationaux de police : A, C, E

Services de police internationaux

- La GRC a affecté des enquêteurs criminels au Tribunal spécial pour la Sierra Leone, chargé de poursuivre les principaux responsables des crimes de guerre commis dans ce pays pendant le conflit de 1999.
- Trois officiers de la GRC, tous issus de secteurs différents, ont agi à titre de coprésidents canadiens de six groupes de travail lors d'un événement binational organisé par le secrétaire à la Justice des E.-U. et le Solliciteur général du Canada et réunissant plus de 150 fonctionnaires et représentants d'organismes d'application de la loi du Canada et des E.-U. Cet événement annuel jette les bases de partenariats binationaux tout en permettant l'examen de problèmes de criminalité transnationale qui touchent les deux pays.
- Interpol a joué un rôle dans le premier échange d'empreintes génétiques, qui a visé à retrouver au Canada une personne recherchée à l'échelle internationale pour avoir commis plusieurs meurtres aux E.-U.

Justice alternative (réparatrice)

- En Saskatchewan, la GRC a formé un partenariat avec la Federation of Saskatchewan Indian Nations et le ministère provincial de la Justice en vue d'offrir de la formation sur la justice réparatrice dans les collectivités. La Saskatchewan est la province où l'on fait le plus souvent recours par habitant à la justice réparatrice ou à des mesures de rechange.

Services de police intégrés

- Pour la première fois au Canada, des membres de la Police de protection – Services généraux (PPSG) d'Ottawa ont été assemblés à titre de gendarmes spéciaux par le Service de police d'Ottawa (SPO). Ces agents pourront ainsi intervenir en présence d'incidents qui nécessitent une action policière immédiate en vertu de lois comme le Code de la route, la Loi sur les permis d'alcool et la Loi sur la santé mentale de l'Ontario.
- Une évaluation mixte Canada-E.-U. de la menace liée au crime organisé a permis d'améliorer les enquêtes transnationales menées conjointement par la GRC et le FBI.
- Un nouveau groupe de travail coopère avec le BKA à des questions opérationnelles communes liées à la sécurité nationale.
- Saisie de 1360 kg de cocaïne – On a procédé à de nombreuses arrestations en Colombie, au Panama, au Mexique et au Canada et on a saisi de la drogue évaluée à 136 M\$ au terme d'une enquête sur une organisation criminelle qui avait des liens étroits en Colombie et qui comptait pour importer de la cocaïne au Canada.

La GRC s'est fondée sur ces priorités et résultats stratégiques et sur ces responsabilités pour définir les programmes et les services qu'elle offre aux Canadiens, et elle s'en sert maintenant pour rendre compte de ses résultats.

Notons que ces cinq priorités stratégiques sont « horizontales » et relèvent en général de plusieurs secteurs d'activité en même temps. Ainsi, ces secteurs sont interdépendants sur le plan opérationnel, ce qui reflète la complexité du travail policier au quotidien. De plus, collaborent avec la GRC dans la mise en oeuvre de ces priorités, des ministères et des organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux, des administrations et des organismes municipaux, des gouvernements et des organismes internationaux, des groupes de citoyens canadiens et des organisations non gouvernementales.

Secteur d'activité
opérationnel / Priorités

Priorités des Services
de police fédérale :
A, B, C, D, E

Terrorisme /
crime organisé

- ## Terrorisme/crime organisé
- Le nouveau Programme de protection des transporteurs aériens canadiens (PPTAC) est axé sur les renseignements et sur les évaluations de la menace et des risques, et vise à améliorer la sécurité des voyageurs aériens canadiens, à prévenir les attentats terroristes et à accroître la capacité d'intervention opérationnelle en présence de menaces graves.
 - Kingston (Ont.) – le 5 juillet 2002, Grâce à une collaboration policière internationale, la Section des produits de la criminalité et la Section antidrogue ont mené à bien deux enquêtes d'envergure ; elles ont saisi environ 590 kg de cocaïne avec l'aide des autorités du Costa Rica, à Trinité, en Colombie, à Saint-Vincent, à Sainte-Lucie, au Panama et aux Îles Turcs et Caïcos.
 - 12 tonnes de pseudophédrine ont été interceptées à la suite d'une enquête criminelle sur l'importation de cette drogue par un réseau du Moyen-Orient.
 - Les programmes nationaux de **dépistage des véhicules contrebandiers et Jetway** ont aidé à saisir plus de 350 M\$ en marchandises de contrebande, à arrêter des criminels en déplacement et à recueillir des renseignements sur des activités

Priorités des
Services de police
contractuelle :
A, B, C, D, E

B Jeunesse

- Au Manitoba, la GRC a mis en oeuvre le portail **cyberaide.ca**, qui sert au signalement des cas d'exploitation d'enfants, et le programme Aïete AMBR, et elle a été chef de file dans le domaine des enquêtes sur la fabrication et la distribution de matériel pédopornographique.
- Le Groupe intégré de lutte contre l'exploitation des enfants, qui réunit des ressources de la GRC et des services de police de Winnipeg et de Brandon, arrive en tête au Canada pour le nombre d'arrestations effectuées et d'accusations déposées.
- À Terre-Neuve, la GRC gère plusieurs programmes uniques destinés aux jeunes à l'échelle de la province. L'un de ces programmes, intitulé « Hands are not for Hitting », est offert dans les écoles et vise à renseigner les enfants sur le caladage.
- La GRC a collaboré avec Justice Canada et des fonctionnaires provinciaux afin d'élaborer et d'organiser des ateliers d'apprentissage interactif sur la Stratégie nationale sur la jeunesse pour les organismes d'application de la loi canadiens.
- Le Solliciteur général, Patrimoine canadien et la GRC ont investi 250 000 \$ dans un programme visant à offrir à de jeunes autochtones un emploi d'été de 17 semaines pour leur permettre d'acquiescer discipline, assurance et esprit d'équipe, et les encourager à poursuivre leurs études et à se diriger vers une carrière dans un domaine lié à la justice.

Principaux partenaires :

Secrétariat du Solliciteur général, Bureau du
vérificateur général du Canada, MJ, SCT, ADRC,
CIC, MDN, autres organismes du portefeuille du
Solliciteur général (SCC, Commission nationale
des libérations conditionnelles et SCRS), MAECI,
Association canadienne des chefs de police
(ACCP), Association internationale des chefs de
police, Association canadienne des directeurs
d'académie de police, de nombreux autres
ministères et organismes fédéraux, autorités et
organismes provinciaux, de nombreux collèges et
universités, de nombreuses entreprises privées
spécialisées, un laboratoire de génoscopie privé
entièrement accredité, organismes sans but
lucratif, et services de police et d'application de la
loi municipaux, provinciaux et internationaux
(Interpol, FBI).

Partenaires

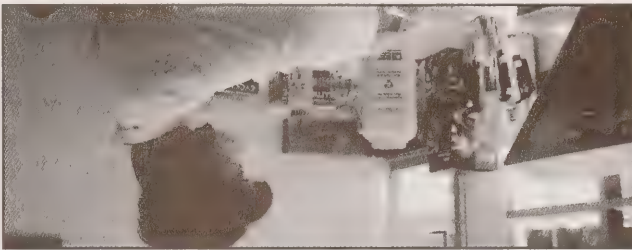
Modèle de services de police intégrés reconnu à
l'échelle mondiale, les SNP se distinguent par leurs
relations de travail interdépendantes avec plus de
500 organismes d'application de la loi canadiens et
internationaux.
Les SNP doivent s'harmoniser avec de multiples
organismes grâce à la consultation et aux partenariats
puisqu'environ 70 % des services qu'ils offrent sont
destinés à l'extérieur de la GRC. En fait, de
nombreuses activités des SNP visent à fournir des
services centralisés, si bien que la participation des
clients et les partenariats sont essentiels à la
crédibilité et à l'efficacité des SNP.
En favorisant un dialogue permanent et en entretenant
une étroite collaboration avec leurs clients, les SNP
s'assurent qu'ils tiennent compte des besoins de ces
derniers dans l'élaboration de leurs programmes et
initiatives. La vision de la GRC en matière de services
de police intégrés – une tradition de collaboration dans
les collectivités et avec elles ainsi qu'avec l'ensemble
des organismes d'application de la loi – est
concrétisée par les réussites exemplaires des SNP tant
au Canada qu'à l'échelle internationale dans
l'établissement de nombreux partenariats stratégiques,
et par leurs démarches vers une collaboration, une
intégration et une interopérabilité accrues.

Grâce à un système national d'échange de renseignements, les **Services d'information et d'identité judiciaire** (SIIJ) appuient les organismes d'application de la loi canadiens et internationaux dans les domaines suivants : casiers judiciaires, empreintes digitales, imagerie judiciaire et enfants disparus. Ce secteur novateur travaille aussi à des initiatives telles que l'identification en temps réel (ITR), qui permettra d'accroître de façon importante la capacité d'échange de renseignements dactyloscopiques, la biométrie, qui facilite l'identification formelle de personnes, et l'Index national de justice pénale (INJP), qui assurera l'échange centralisé de renseignements entre partenaires clés de la justice pénale. Le personnel des SIIJ gère des millions de casiers judiciaires et examine un grand nombre d'empreintes digitales afin de fournir aux enquêteurs criminels au Canada et à l'étranger les outils de pointe dont ils ont besoin pour assurer la sécurité des collectivités au Canada.

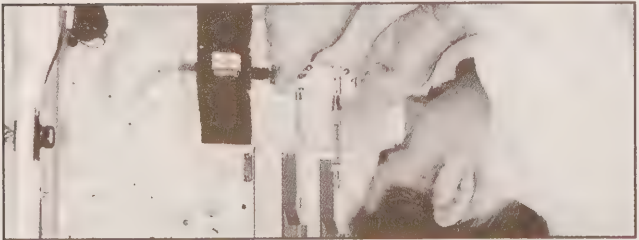
Le **Collège canadien de police** (CCP) offre une formation avancée et spécialisée aux services de police canadiens et étrangers, en mettant l'accent sur le crime organisé et multijuridictionnel. Ses priorités stratégiques, qui donnent suite à des recommandations du vérificateur général du Canada, sont l'apprentissage continu des cadres, le crime organisé et le terrorisme, les renseignements et la criminalité technologique.

Le CCP s'est engagé à atteindre l'excellence en formation policière, et ses trois secteurs – l'École des sciences policières, le Centre des cadres policiers et la Bibliothèque – proposent des occasions clés d'apprentissage et de formation à cette fin.

Le CCP offre de la formation aux chefs de police et, comme valeur ajoutée, il appuie les services de police intégrés au Canada : des agents provenant de services de police petits et grands reçoivent la même



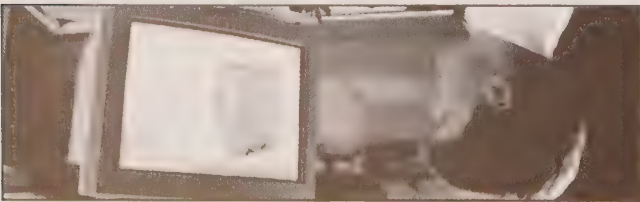
formation. De plus, le CCP est doté d'un conseil consultatif, dont les membres représentent la vaste collectivité policière et d'autres intervenants du domaine policier au Canada, qui lui donne des conseils stratégiques et pratiques.



Les installations et les systèmes du **Service canadien de renseignements criminels** (SCRC) visent à améliorer l'échange de renseignements criminels et à unir les organismes d'application de la loi canadiens dans la lutte contre le crime organisé. Le SCRC offre une expertise et un leadership général à ses organismes membres pour les aider à déceler, à réduire et à prévenir le crime organisé et d'autres crimes graves qui touchent le Canada.

Il compte un bureau central établi à Ottawa, qui recueille de l'information et des renseignements criminels auprès de neuf bureaux provinciaux, et qui assure la liaison avec eux. Modèle d'intégration multiorganismes et multijuridictionnelle, le SCRC a pour membres des organismes d'application de la loi fédéraux, provinciaux, régionaux et municipaux et le personnel d'enquête de divers organismes gouvernementaux. Tous contribuent à la collecte, à l'évaluation, à l'analyse et à la diffusion de renseignements sur les organisations criminelles à l'aide du Système automatisé de renseignements criminels (SARC).

La GRC figure parmi les 380 organismes membres du SCRC et, à ce titre, elle a accès à la base de données du SARC et au réseau du SCRC, ce qui lui permet d'obtenir les renseignements sur le crime organisé et autres crimes graves recueillis par tous les organismes d'application de la loi du Canada. Le SCRC aide à rendre nos rues plus sûres en faisant le suivi et en rendant compte non seulement des priorités nationales en matière de renseignements, mais aussi de questions liées au crime organisé et à d'autres crimes graves qui touchent le Canada.



Royaume-Uni en vue de l'échange de renseignements dactyloscopiques. Le SLJ a aussi conclu un partenariat avec le FBI concernant l'application PDQ (Paint Data Query) et le système CODIS (Combined DNA Index System). (PDQ est une base de données sur les peintures mise au point par la GRC. Norme mondiale en la matière, elle est utilisée par les services de police dans 41 États américains, par le FBI ainsi qu'en Australie, au Japon et dans 31 autres pays, dont ceux de la Communauté économique européenne.) Les SIIJ participent au groupe de travail scientifique du FBI concernant les empreintes digitales, la photographie numérique et la morphologie du pieds.

Les SNP consultent régulièrement leurs partenaires, experts et intervenants, et ils s'appuient sur les conseils stratégiques et les orientations générales que leur fournissent leurs huit comités consultatifs, dont le Conseil consultatif des SNP, formé d'émigrants Canadiens issus des secteurs privé et public.

Le Service des laboratoires judiciaires (SLJ) effectue des analyses scientifiques d'éléments de preuve recueillis sur les lieux de crime, présente des preuves judiciaires devant les tribunaux et fait de la recherche et du développement dans de nouveaux domaines de la police scientifique, comme l'analyse génétique. Voici ses principales disciplines : la Biologie (ADN), la Chimie (éléments de preuve non biologiques), les Documents, les Armes à feu et la Toxicologie. Les services nationaux centralisés comprennent les explosifs, les contrefaçons (monnaie et documents de voyage) et l'établissement de profils de diamants. Le SLJ compte six emplacements de service et tient, à Ottawa, la Banque nationale de données génétiques (BNDG), qui a aidé des organismes d'application de la loi, tant au Canada qu'à l'étranger, à résoudre des crimes. Les agents d'exécution de la loi partout au Canada tirent profit de l'intégration de la science et du travail policier pour inculper les criminels et disculper les personnes innocentes.

SERVICES NATIONAUX DE POLICE

Mandat

Les Services nationaux de police (SNP) offrent des services de soutien de première ligne essentiels aux organismes d'application de la loi au Canada et à l'étranger. Administrés par la GRC, ils constituent un modèle de services de police intégrés reconnu à l'échelle internationale. Les milieux de la justice pénale, les services de police municipaux et provinciaux, les ministères fédéraux et les organismes d'application de la loi et de la réglementation au Canada, ainsi que des organisations policières étrangères, dont Interpol et le Federal Bureau of Investigation (FBI), ont recours aux outils d'enquête offerts par les SNP.

Les SNP appuient tous les éléments et organismes de la justice pénale partout au Canada : environ 70 % de leurs services et programmes sont offerts à l'extérieur de la GRC. Notamment, les SNP fournissent à plus de 500 corps policiers et organismes d'application de la loi canadiens des services et technologies de pointe pour les aider dans leurs enquêtes criminelles et favoriser ainsi l'atteinte de l'objectif stratégique de la GRC d'assurer la sécurité des foyers et des collectivités.

Les SNP s'efforcent d'améliorer la nature, la portée et la qualité des renseignements judiciaires échangés et d'établir une base solide pour ce domaine unique et essentiel. Ils comptent quatre secteurs de service : le Service des laboratoires judiciaires (SLJ), le Collège d'information et d'identité judiciaire (SIIJ), le Service des renseignements criminels (SCRC). Ensemble, ces secteurs offrent aux agents de la paix de première ligne des analyses judiciaires d'éléments de preuve criminels, des services relatifs aux casiers judiciaires et d'information et d'identité judiciaire, des occasions d'apprentissage améliorées et un service d'échange d'information et de renseignements criminels.

Les SNP continuent de participer à de nombreux comités interorganismes et ont formé de nouveaux partenariats à l'appui de l'application de la loi dans toute la collectivité de la justice pénale. Dans le cadre du Symposium des trois pays, les SIIJ ont établi un partenariat avec le FBI aux États-Unis et la Police Information Technology Organization (PITO) au

SERVICES DE MAINTIEN DE LA PAIX

Mandat

La GRC gère, pour le compte du gouvernement du Canada, la participation des policiers canadiens aux opérations multilatérales qui visent à promouvoir la paix et la sécurité internationales et qui comportent un volet policier.

La GRC fournit des policiers civils ayant les connaissances, les aptitudes et le profil linguistique requis pour répondre aux besoins des missions de maintien de la paix et autres opérations de soutien de la paix. Selon l'entente conclue, la police civile maintient l'ordre suivant un mandat exécutif ou non, surveille, encadre et forme les policiers locaux, et facilite la coopération entre les policiers et les collectivités qu'ils servent. L'objectif est de renforcer la capacité multilatérale afin de rétablir l'ordre et d'aider les services de police locaux à s'acquitter de leurs responsabilités policières conformément aux principes démocratiques.



La décision d'affecter des agents canadiens afin d'appuyer des pays aux prises avec des conflits internes incombe aux ministres du Cabinet responsables des ministères visés (MAECI, ACIDI et Solliciteur général du Canada) en vertu de l'Arrangement sur la police civile au Canada, conformément à la politique étrangère du Canada en matière de maintien de la paix. En général, les missions relèvent des Nations Unies.

Le succès global de la participation canadienne aux missions civiles de maintien de la paix dépend de facteurs externes sur lesquels la GRC a peu d'emprise, comme la nature et l'ampleur du conflit interne dans le pays étranger, le professionnalisme, le leadership, les normes et la formation de la police de ce pays et le désir de ses citoyens d'être protégés par leur propre service de police.

Partenaires

La contribution du Canada au maintien et à la consolidation de la paix repose sur un partenariat réunissant des expertises en perfectionnement, en services de police et en politique étrangère canadienne. L'Arrangement sur la police civile au Canada sert de modèle de travail à la collaboration interministérielle :

le MAECI fournit une orientation et un leadership en matière de politique étrangère, l'ACIDI gère le financement des missions et s'assure qu'elles s'inscrivent dans le vaste cadre de développement démocratique, le SGC, avec l'aide de la GRC, évalue la viabilité d'une mission, les retombées sur les ressources et l'environnement de sécurité, et, pour certaines opérations de soutien de la paix, le MDN collabore étroitement avec la police en lui fournissant des renseignements et un soutien logistique.

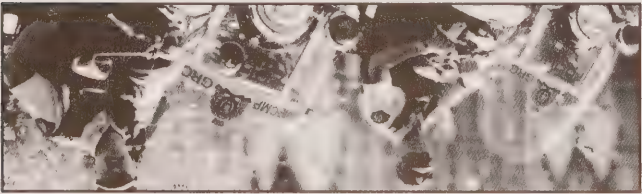
La demande croissante de ressources policières à l'appui d'opérations de soutien de la paix a présenté un défi à la GRC. Depuis 1995, celle-ci a formé des partenariats avec plus de 30 services de police provinciaux, régionaux et municipaux au Canada. De nos jours, environ 45 % des policiers participant aux déploiements internationaux proviennent d'un service de police autre que la GRC.

Le comm. adj. Peter Miller a occupé le poste de commissaire de police des Nations Unies au Timor oriental de novembre 2001 à mai 2003.

SERVICES DE POLICE DE PROTECTION

Mandat

La Police de protection a pour mandat d'assurer la sécurité des dignitaires canadiens et étrangers et de leurs résidences officielles, et celle des personnes jouissant d'une protection internationale en visite au pays. Ces services sont fournis en temps opportun par des membres hautement compétents et très bien formés qui utilisent des technologies de pointe.



La Police de protection doit composer avec de nombreuses difficultés, comme l'imprévisibilité de la demande, les répercussions au Canada d'événements internationaux et la nature délicate d'opérations à haut risque qui laissent très peu de place à l'erreur. La menace liée au terrorisme et au crime organisé, et la tendance actuelle vers la désobéissance civile viennent accentuer le caractère imprévisible de ses fonctions.

Pour relever ces défis, la Police de protection utilise un groupe d'employés spécialisés déployés stratégiquement au Canada et elle fait appel à d'autres policiers de la GRC partout au pays selon les besoins. Les partenariats font aussi partie intégrante de ses activités : elle collabore avec les services de police locaux, d'autres organismes d'application de la loi et des ministères.

Partenaires

Air Canada, Agence des douanes et du revenu du Canada, Service canadien du renseignement de sécurité, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Défense nationale, de la Chambre des communes, services de police locaux partout au Canada (provinciaux et municipaux), Commission de la capitale nationale, Bureau du Conseil privé, Service de sécurité du Sénat.

prêter assistance au public et s'engager dans la communauté, voilà quelques exemples du genre d'interactions auxquelles prennent part les membres de la GRC.

Pour appuyer ses efforts, la GRC peut compter sur plus de 75 000 bénévoles partout au pays et sur le fait que ses employés font partie intégrante de la structure sociale des collectivités qu'ils servent.

Les SPC améliorent aussi leurs services en appliquant une approche de résolution de problèmes aux victimes, aux contrevenants et au public. Ainsi, ils adaptent diverses stratégies complémentaires à chaque problème et à chaque collectivité.

Les SPC offrent aussi du soutien à tous les autres secteurs d'activité concernant diverses questions : essai et approbation de matériel, modalités et processus policiers, gestion de l'information, défense d'intérêts auprès d'autres intervenants, administration de programmes fédéraux/nationaux, etc.

Le travail accompli par les SPC dans le domaine de la planification, de la gestion et de l'intervention d'urgence, qui touche aussi la Police de protection et les Services de police fédérale, offre un autre exemple de leur intégration à d'autres secteurs d'activité. De plus, les secteurs d'activité collaborent entre eux à la recherche liée au crime organisé, puisque celui-ci a des répercussions sur tous les agents de première ligne et groupes spécialisés et qu'il incombe à tous de le réprimer.

Partenaires

Compte tenu des accords contractuels et des partenariats conclus par la GRC à l'échelle du Canada avec les trois ordres de gouvernement, des organisations non gouvernementales et des particuliers, les SPC considèrent la collectivité canadienne comme leur partenaire dans la résolution des problèmes liés aux crimes. Plus particulièrement, tel qu'on le signale plus haut, ils collaborent étroitement avec huit provinces, les trois territoires, plus de 200 municipalités, 65 communautés autochtones et trois aéroports.

La GRC a été choisie comme service de police par toutes les provinces qui ne possèdent pas leur propre police provinciale, par tous les territoires, par plus de 200 municipalités et par 65 collectivités des Premières nations selon des ententes communautaires tripartites.

entreprises, la fraude par télémarketing, la fraude boursière et la cybercriminalité. Les menaces telles que le terrorisme et le crime organisé ont des répercussions sur les structures sociales, économiques et politiques du Canada ainsi que sur ses infrastructures terrestres, aériennes et maritimes. Les SPF contribuent à la prospérité et à la stabilité économique du Canada aux niveaux national, provincial, territorial et municipal en décelant et en décourageant l'activité criminelle et terroriste qui menace la sécurité nationale, en enquêtant sur cette activité et en protégeant le Canada et ses citoyens contre ses effets.

Partenaires

Les SPF comptent de nombreux partenaires avec qui ils échangent de l'information et du personnel, regroupent des employés en un même endroit, constituent et gèrent des équipes intégrées, établissent des priorités communes, participent à des groupes de travail et offrent de la formation intégrée et y participent. En voici quelques-uns :

Banque du Canada, Forces canadiennes, Garde côtière canadienne, ADRC, MDN, SCC, CST, SGC, Interpol, Justice Canada, Transports Canada, ministère des Finances, Santé Canada, Industrie Canada, Patrimoine canadien, SCRC, CIC, MAECI, NORAD, Police civile de la Force des Nations Unies, USINS, CANAFE, DGJ, DGBS, SCRS, entreprises privées (c.-à-d. lignes aériennes internationales, Association des banquiers canadiens), organismes municipaux, provinciaux et territoriaux, et organismes d'application de la loi et services de renseignements canadiens, américains et internationaux.

SERVICES DE POLICE CONTRACTUELLE

Mandat

Les Services de police contractuelle (SPC) offrent des services de police généraux, assurés principalement par des membres opérationnels, à huit provinces, aux trois territoires, à plus de 200 municipalités, à 65 communautés autochtones¹ et à trois aéroports. La GRC compte au-delà de 700 détachements qui lui permettent d'affecter des membres directement dans les collectivités qu'elle sert. Ces services de première ligne fournis par la GRC découlent d'accords de services de police négociés entre le Solliciteur général du Canada et les provinces, les territoires et les municipalités. Les accords actuels, basés sur le recouvrement des coûts, ont une durée de 20 ans et prendront fin en 2012. La durée des ententes conclues avec les communautés autochtones et les aéroports varie.

En vue d'atteindre l'objectif stratégique d'assurer la **sécurité des foyers et des collectivités**, les SPF offrent des services de qualité axés sur la police communautaire, c'est-à-dire la prévention et la résolution des problèmes de criminalité locaux, par des moyens proactifs et réactifs, en partenariat avec la collectivité.

Par conséquent, leurs activités reposent sur la consultation des clients et des intervenants, les partenariats avec les collectivités et les organismes locaux, l'habilitation des membres de première ligne et la mobilisation des ressources communautaires, de services de police partenaires et d'autres entités pour compléter leurs propres ressources. Comme les SPF sont à l'écoute de leurs clients et de leurs partenaires, les services qu'ils offrent sont mieux adaptés aux besoins et aux priorités de chaque collectivité. Ils améliorent aussi continuellement la qualité de ces services grâce à des projets pilotes et en adoptant des pratiques exemplaires. Les membres de la GRC affectés à la police contractuelle traitent environ 2,8 millions de dossiers chaque année. Ces dossiers transcendent les besoins des Canadiens en matière d'interactions avec leur service de police. Répondre aux demandes de service, enquêter sur les crimes,

¹ Dans le cadre d'ententes communautaires tripartites (ECT) conclues par le gouvernement fédéral, la province et la communauté autochtone.

Section 4 : Résultats stratégiques et secteurs d'activité

Priorités stratégiques

- ▶ Terrorisme/crime organisé
- ▶ Jeunesse
- ▶ Services de police internationaux
- ▶ Justice alternative
- ▶ Services de police intégrés

Objectifs stratégiques

- ▶ Prévention et éducation
- ▶ Renseignements
- ▶ Enquêtes
- ▶ Application de la loi
- ▶ Protection



Cadre de fonctionnement

Les priorités contenues dans notre cadre stratégique, présentée dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de la GRC pour 2002-2003, ont servi à polariser le travail de nos secteurs d'activité sur l'atteinte de nos résultats stratégiques. La GRC compte cinq secteurs d'activité opérationnels : les Services de police fédérale, les Services de police contractuelle, les Services de maintien de la paix, les Services de police de protection et les Services nationaux de police. On décrit ci-dessous les fonctions que chacun est tenu de remplir.

SERVICES DE POLICE FÉDÉRALE

Mandat

Les Services de police fédérale (SPF) ont un mandat national : celui d'offrir des services d'enquête et de police et d'application des lois fédérales aux ministères et organismes fédéraux et aux Canadiens.

Intégrité des

frontières – douanes et accise, exécution des lois fédérales, immigration et passeports, ports et équipes intégrées de la police des frontières (EIPF); **police économique** – infractions commerciales, produits de la criminalité et crimes liés aux marchés; **drogues et crime organisé; services de police internationaux** – programme des agents de liaison

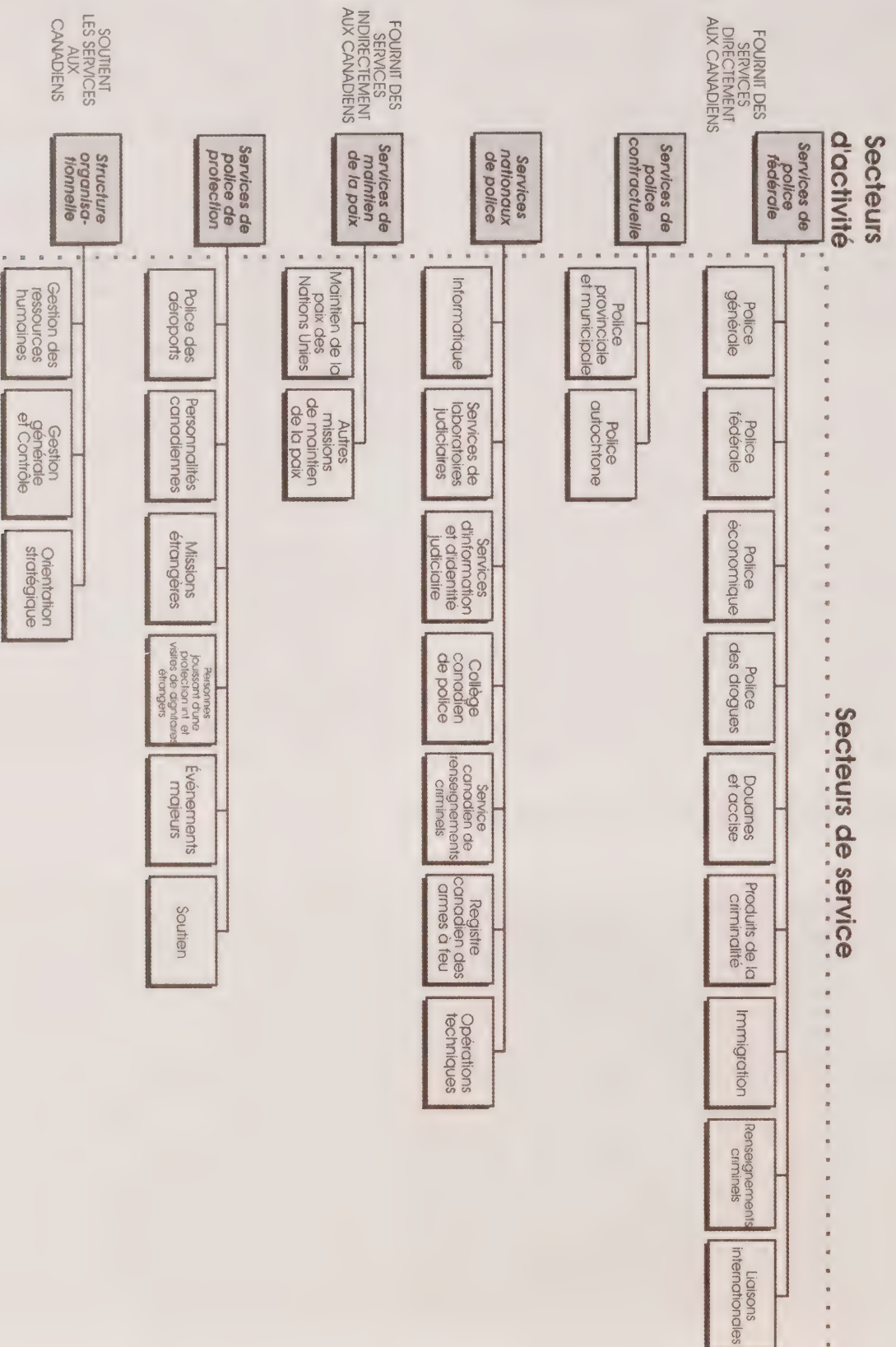
internationale, maintien de la paix internationale, Interpol et voyages internationaux; **programme des renseignements criminels** – enquêtes/exécutions relatives à la sécurité nationale (p. ex. équipes intégrées de la sécurité nationale [EISN]/sections des enquêtes relatives à la sécurité nationale), renseignements sur le crime organisé et analyses criminelles divisionnaires. Grâce à une approche multidisciplinaire, intégrée et axée sur les renseignements, les SPF contribuent à l'objectif premier de la GRC d'assurer la **sécurité des foyers et des collectivités**.

Les partenariats et les principes de la police communautaire figurent au cœur des activités des SPF. Ces derniers établissent de façon continue des partenariats avec des organismes gouvernementaux et d'application de la loi fédéraux, provinciaux, territoriaux, municipaux, américains et internationaux afin de recueillir, d'analyser et d'échanger des renseignements criminels.

Ils sont aussi engagés dans la lutte contre l'activité criminelle et terroriste qui ne touche pas nécessairement tous les Canadiens directement, comme le crime organisé aux frontières et dans les ports nationaux, les menaces terroristes, le financement du terrorisme, la criminalité des

Structure des secteurs d'activité

Structure des service et des programmes



POINTS DE SERVICE DE LA GRC	
Colombie-Britannique	172
Alberta	114
Saskatchewan	102
Manitoba	84
Ontario	18
Région de la capitale nationale	7
Québec	30
Nouveau-Brunswick	60
Nouvelle-Écosse	86
Île-du-Prince-Édouard	16
Terre-Neuv	53
Yukon	15
Territoires du Nord-Ouest	26
Nunavut	26



Détachement de la GRC à Hinton (Alb.)

Outre quatre régions, la GRC compte quatorze divisions en plus de la Direction générale à Ottawa et de la Division Dépôt à Regina où se donne la formation. Chaque province et territoire ainsi que la région de la capitale nationale forment une division. Chaque division est dirigée par un commandant et désignée par une lettre.

Section 3 : Structure des services et des programmes

Priorités stratégiques

- ▶ Terrorisme/crime organisé
- ▶ Jeunesse
- ▶ Services de police internationaux
- ▶ Justice alternative
- ▶ Services de police intégrés

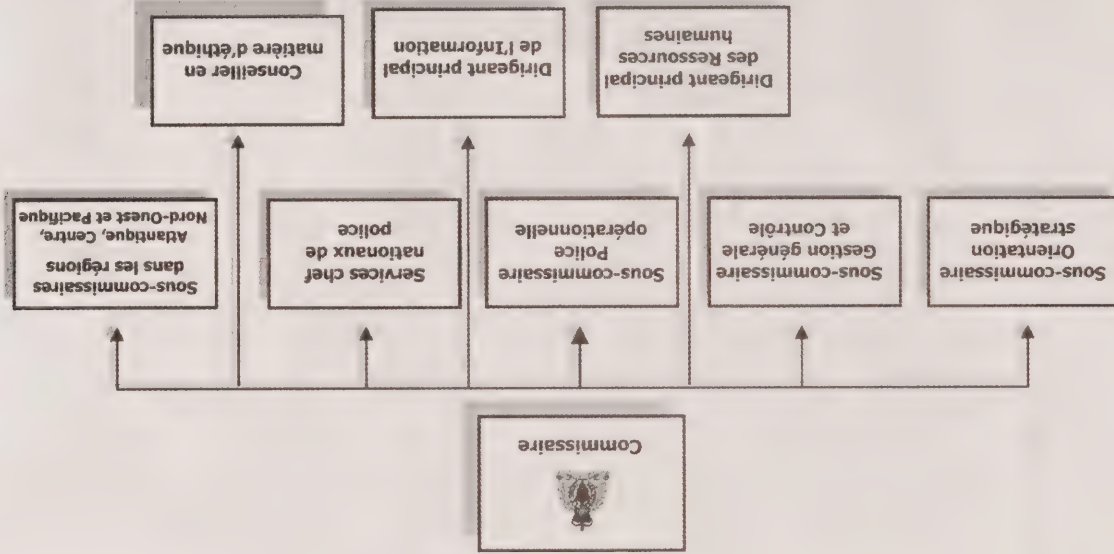
Objectifs stratégiques

- ▶ Prévention et éducation
- ▶ Renseignements
- ▶ Enquêtes
- ▶ Application de la loi
- ▶ Protection



Structure de la direction

En 1996, la GRC a mis en oeuvre un modèle de gestion régionale. Quatre régions relevant de sous-commissaires ont ainsi été formées : Pacifique, Nord-Ouest, Centre et Atlantique. Ce modèle favorise une plus grande participation des membres sur le terrain à la prise de décisions et permet à la GRC d'investir davantage de ressources dans les services de première ligne.



Sous la direction du Commissaire, l'orientation opérationnelle est assurée par les sous-commissaires et commissaire adjoint suivants :

- le sous-commissaire à la Police opérationnelle
- le sous-commissaire – Région de l'Atlantique (Halifax)
- le sous-commissaire – Région du Centre (Ottawa)
- le sous-commissaire – Région du Nord-Ouest (Regina)
- le sous-commissaire – Région du Pacifique (Vancouver)

le commissaire adjoint aux Services nationaux de police le sous-commissaire à l'Orientation stratégique le sous-commissaire à la Gestion générale et au Contrôle Le dirigeant principal des Ressources humaines, le dirigeant principal de l'Information et le bureau du conseiller en matière d'éthique fournissent à la GRC la structure organisationnelle dont elle a besoin pour atteindre ses buts opérationnels.



Justice alternative

Croissance exponentielle de la population autochtone
du Canada :

- L'explosion de la population de jeunes autochtones au Canada reflète la situation du tiers monde et entraîne notamment un besoin urgent de création d'emplois pour les Autochtones. On prévoit que 160 000 emplois devront être créés d'ici 2006 pour maintenir la participation actuelle des Autochtones au marché du travail – une augmentation de 50 % du nombre actuel d'Autochtones employés.

- Les Autochtones représentent 18 % de la population carcérale dans les établissements fédéraux, mais ne totalisent que 2,8 % de la population canadienne. Vu le lien important entre la disparité économique et le risque de criminalité, la hausse du niveau de vie de ce groupe constitue une mesure clé de prévention du crime. Les gouvernements, les communautés, la police, les organisations autochtones et le secteur privé ont tous un rôle à jouer pour accroître les possibilités offertes à cette population en pleine croissance.

Les initiatives de justice alternative s'adresseront aussi à des jeunes canadiens.

Services de police intégrés

Les services de police intégrés sont reconnus à l'échelle nationale et internationale comme un élément clé de l'objectif ultime d'assurer la sécurité publique et de bâtir le Canada que nous souhaitons. Ils mettent en jeu les organisations gouvernementales et non gouvernementales, les services de police publics, les agences de sécurité privées, les entreprises et les citoyens.

La GRC a élaboré une vision préliminaire de l'intégration durable des organismes de sécurité, de renseignements et d'application de la loi. Cette vision repose sur la collaboration à tous les niveaux dans les communautés et avec elles, et avec l'ensemble des services de police et des organismes d'application de la loi – tant au Canada qu'à l'échelle internationale – en vue d'atteindre un même objectif selon des valeurs et des priorités communes. Elle s'appuie sur les principes suivants :

- la **libre circulation des renseignements** à tous les niveaux, à l'intérieur des organisations et entre celles-ci;
- l'**interopérabilité des systèmes** pour assurer des communications en temps réel entre les organisations, d'un côté à l'autre des frontières, d'un continent à un autre;
- des **services harmonisés** pour éliminer les chevauchements et le fractionnement;
- des **économies d'échelle** pour maximiser l'utilité des ressources individuelles et collectives;
- des **priorités stratégiques communes** pour s'assurer que les ressources sont consacrées à l'atteinte d'objectifs communs et que les mesures prises respectent les normes les plus élevées de transparence et de responsabilité.

Dans le cadre du projet Evenhanded, la GRC a mené une enquête conjointe avec la police municipale de Vancouver à Port Coquitlam (C.-B.) sur de présumés meurtres en série commis sur une période de 15 ans – l'une des enquêtes judiciaires les plus médiatisées jamais entreprises. Des éléments de preuve génétiques ont joué un rôle important dans le dépôt d'accusations contre le suspect.

- Les forces de l'ordre considèrent comme une menace grave le « terrorisme axé sur des intérêts particuliers » (groupes extrémistes qui soutiennent des causes précises par opposition au changement politique en général). L'envergure planétaire des groupes terroristes souligne l'importance d'adopter une approche axée sur les services de police intégrés et l'échange de renseignements entre pays.



Le crime organisé, un enjeu de plus en plus international :

- Les organisations criminelles, dont bon nombre sont associées à des activités terroristes, demeurent la principale menace à la sécurité publique dans les pays développés. De plus en plus polyvalentes, sophistiquées et tournées vers la technologie, elles essaient à l'échelle transnationale. Le trafic de la drogue et le crime organisé ont fait du recyclage d'argent la deuxième industrie au monde, la circulation d'argent « sale » étant évaluée à trois milliards de dollars.

- Sur le plan international, on s'inquiète du lien entre le crime organisé et la désintégration sociale dans les pays en développement. La nature transnationale des organisations criminelles exige un effort concerté des forces de l'ordre à l'échelle mondiale.

Jeunesse

Lien entre la disparité économique et les jeunes à risque – comme victimes et contrevenants :

- Partout dans le monde, on reconnaît que la disparité économique accroît le risque de criminalité. Les jeunes hommes sous-employés en milieu urbain forment un groupe particulièrement instable qui peut facilement être entraîné dans le crime organisé ou l'action politique violente telle que l'activité terroriste.

- Au Canada, près de 20 % des enfants vivent dans un foyer à faible revenu. Ces enfants sont deux fois plus susceptibles de connaître la violence et plus de trois fois plus susceptibles de vivre avec un parent dépressif.

Les autorités policières, les gouvernements, les écoles et les organismes privés et communautaires ont tous un rôle à jouer auprès des jeunes. L'intégration des efforts et la mise en commun des renseignements et des ressources aux niveaux local, national et international sont essentielles pour empêcher que des jeunes en milieu défavorisé ne tombent dans la criminalité.

Services de police internationaux

- L'accent est de plus en plus mis sur le renforcement des capacités et la formation spécialisée :
- Depuis le 11 septembre 2001, de nombreux pays ont revu leur gestion du renseignement et de l'application de la loi. De plus en plus, ils s'emploient à acquérir des compétences non traditionnelles et à renforcer leur capacité à faire face au nouvel environnement criminel et terroriste.



- Beaucoup de pays ont restructuré ou sont en voie de restructurer leurs fonctions de sécurité, de renseignement et d'application de la loi. L'exemple le plus frappant est le département de la sécurité intérieure des États-Unis, qui regroupera 22 organisations auparavant distinctes. Dans le réexamen de leurs fonctions de gestion du renseignement et l'acquisition de nouvelles compétences, les forces de l'ordre partout dans le monde ont reconnu l'importance d'intégrer les services de police et apprennent de l'expérience des pays alliés.



Section 2 : Contexte de la planification des services et des programmes



Priorités stratégiques

- ▶ Terrorisme/crime organisé
- ▶ Jeunesse
- ▶ Services de police internationaux
- ▶ Justice alternative
- ▶ Services de police intégrés

Objectifs stratégiques

- ▶ Prévention et éducation
- ▶ Renseignements
- ▶ Enquêtes
- ▶ Application de la loi
- ▶ Protection

Tendances influant sur les priorités stratégiques de la GRC

La GRC possède une solide capacité d'analyse de l'environnement qui lui permet de suivre les nouveaux enjeux et tendances aux niveaux local, national et mondial. Elle peut ainsi non seulement anticiper les défis et les possibilités en matière de changements stratégiques, mais aussi s'adapter afin d'intervenir efficacement dans un environnement en constante évolution.

Effectuée une fois l'an, l'analyse de l'environnement de la GRC vise sept éléments clés : démographie, société, économie, politique et gouvernance, environnement, science et technologie, et services de police.

On peut consulter l'analyse de l'environnement de la GRC pour 2002-2003 aux adresses suivantes :

(anglais) http://rcmp.ca/enviro/scan2002june_e.htm

(français) http://rcmp.ca/enviro/scan2002june_f.htm

On peut aussi y accéder à partir du site Web de la GRC.



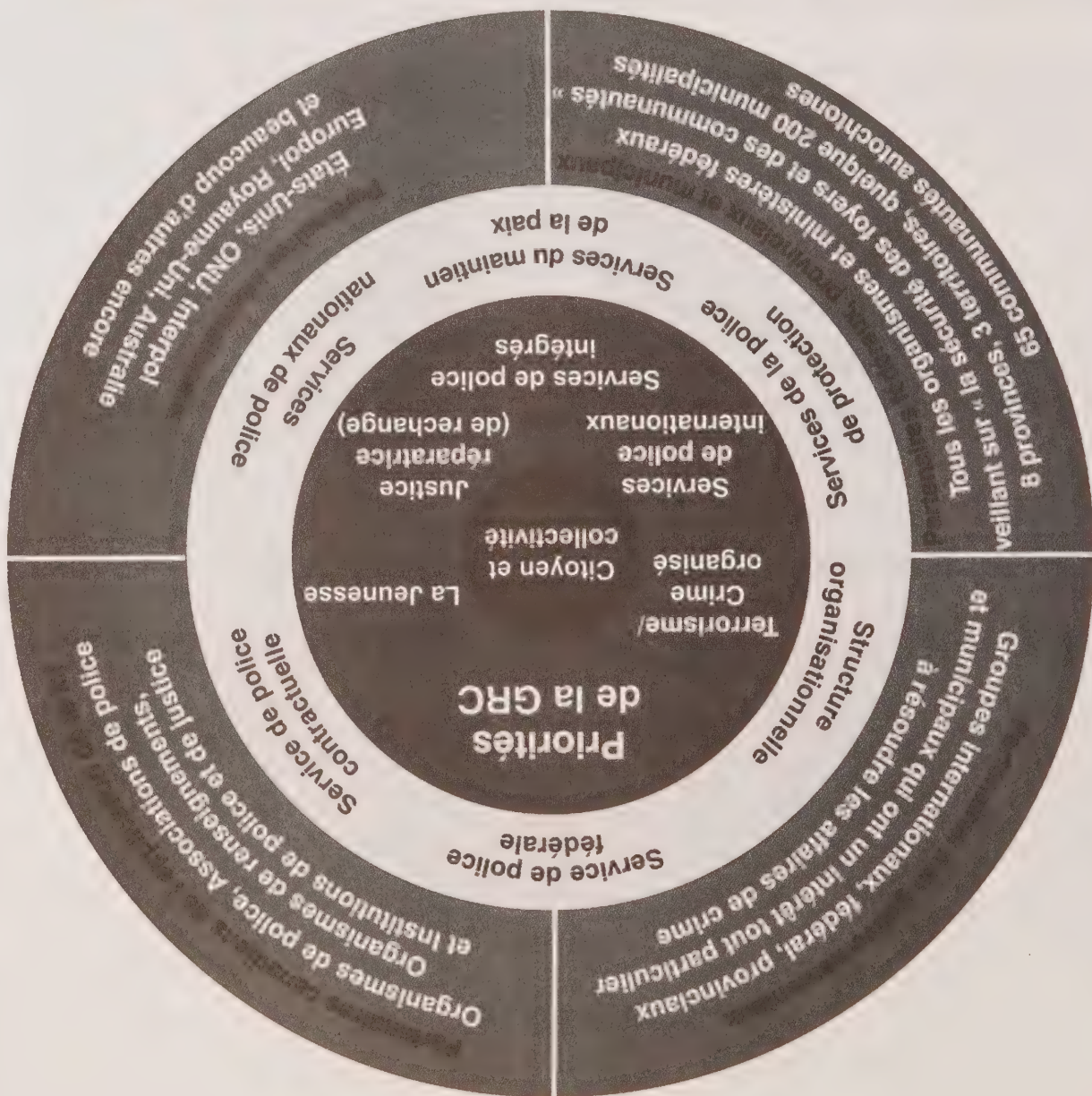
Le visage toujours changeant du terrorisme :

- La menace terroriste à laquelle fait face la société contemporaine ne cesse de se métamorphoser, posant un défi de taille aux gouvernements du monde entier sur le plan du renseignement. Les terroristes en puissance n'étant pas nécessairement impliqués dans l'activité criminelle, ils sont difficiles à intercepter. Les organisations terroristes sont de plus en plus sophistiquées et leurs membres, instruits et reliés entre eux par la technologie, opèrent en cellules partout dans le monde.

Terrorisme/crime organisé

Voici des renseignements clés tirés de l'analyse de l'environnement de la GRC pour 2002. Ils décrivent le contexte dans lequel la GRC a établi ses priorités stratégiques.

La portée des services de police intégrés



SÉCURITÉ DES FOYERS ET DES COMMUNAUTÉS

La GRC s'est engagée à déployer tous ses efforts et ses ressources pour atteindre ses cinq priorités stratégiques : terrorisme/crime organisé, la jeunesse, les services de police internationaux, la justice réparatrice (de rechange) et les services de police intégrés. Pour les réaliser, nous travaillons en étroite collaboration avec nos collègues et partenaires au Canada et à travers le monde afin de faire face aux menaces fréquentes qui planent sur la sécurité.

SERVICES DE POLICE INTÉGRÉS – NOTRE VISION D'AVENIR

Des services de police intégrés consistent à collaborer à tous les niveaux dans les collectivités et avec elles, et avec l'ensemble des services de police et des organismes d'application de la loi – tant au Canada qu'à l'échelle internationale – en vue d'atteindre un même objectif selon des valeurs et des priorités internationales.

communes. Il s'agit essentiellement d'une « alliance mondiale » qui intègre les activités d'enquête et d'application de la loi de partout dans le monde et qui mise sur les ressources collectives pour lutter le mieux possible contre les menaces criminelles



Voici les principales caractéristiques des services de police intégrés :

1. Des priorités communes, aux niveaux national et international – trouver la meilleure façon de tirer le maximum des efforts et des ressources de la police afin d'atteindre des objectifs communs et d'assurer la planification à long terme.
2. La libre circulation des renseignements – transmettre la bonne information à la bonne personne au bon moment en s'appuyant sur un large éventail de sources.
3. L'interopérabilité des systèmes – assurer la communication entre les systèmes de renseignements et d'information d'une organisation à une autre, d'un endroit à un autre.

Les Services nationaux de police (SNP), épine dorsale de toutes les opérations policières et élément essentiel des services de police intégrés, maintiennent des partenariats efficaces avec des organismes d'application de la loi nationaux et internationaux et s'efforcent continuellement d'améliorer ces opérations.

4. Des économies d'échelle – tirer le maximum des ressources allouées aux services de police et se concentrer sur ce qu'on fait de mieux.
5. Des services harmonisés – éliminer les activités et les services redondants et le fractionnement des fonctions.

Comme cette méthode a été mise au point en 2002-2003, il faudra attendre le Rapport sur le rendement de 2003-2004 pour pouvoir rendre compte des objectifs et des résultats visés selon cette méthode.

Leurs propres cartes stratégiques et tableaux de bord prospectifs, en conformité avec la carte stratégique du Commissaire et à l'appui du cadre stratégique de la GRC.

RÉUSSITE EXEMPLAIRE DE LA DIVISION V

Ce projet cadrerait aussi avec **les priorités stratégiques** de la GRC que sont la jeunesse et les collectivités autochtones, tout en misant sur des outils qu'elle privilégie, soit la prévention et l'éducation.

Si la GRC n'avait pas adopté la méthode du tableau de bord prospectif pour définir clairement ses priorités stratégiques et les transmettre au niveau opérationnel, une telle occasion n'aurait peut-être pas été saisie.

Le tableau de bord prospectif est une méthode permettant de lier les opérations et les activités quotidiennes de la GRC à son but stratégique général – assurer la sécurité des foyers et des collectivités. Dans un exemple récent de son application, la Division V a aidé à financer la production, par un groupe d'élèves du secondaire à Iqaluit, d'une vidéo sur la prévention du suicide présentée à des jeunes au cours de l'été et de l'automne 2003.

La décision d'appuyer ce projet a été facile à justifier compte tenu du taux de suicide élevé chez les jeunes autochtones dans les communautés du Nord et des priorités contenues dans la carte stratégique de la Division V de « faire partie intégrante de la trame communautaire » et de « contribuer de façon importante au mieux-être de la communauté ».

RÉUSSITE EXEMPLAIRE DES SERVICES DE POLICE DE PROTECTION

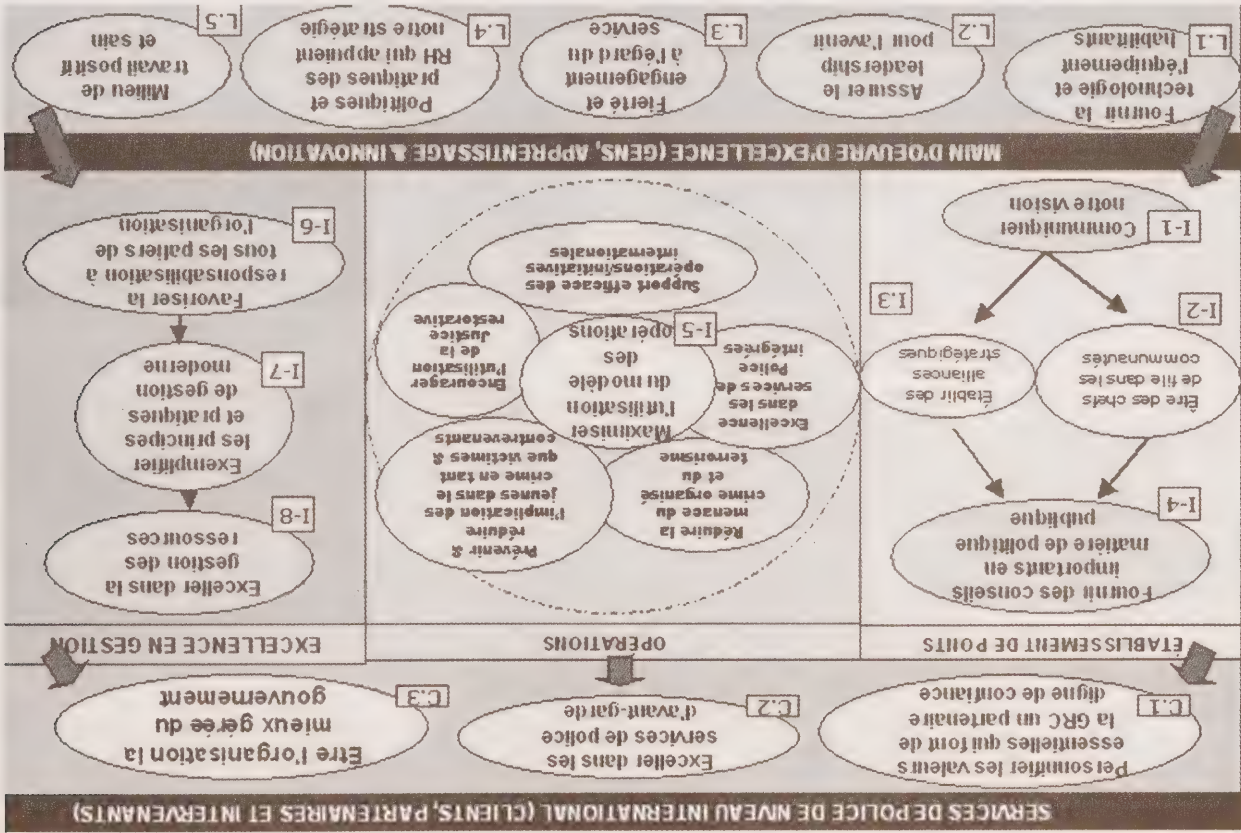
Les Services de police de protection ont utilisé l'outil et la méthode du tableau de bord prospectif pour déterminer le niveau de ressources humaines et financières affectées à ce secteur d'activité à l'échelle du Canada en vue d'éliminer le travail de faible valeur et d'améliorer le modèle de prestation de services, tout en assurant une souplesse accrue et une meilleure gestion des risques au niveau local. Les économies réalisées ont été réinvesties dans d'autres secteurs d'activité et servi à appuyer les priorités stratégiques.

La carte stratégique du Commissaire

Elément initial de la méthode du tableau de bord prospectif de la GRC, la carte stratégique du Commissaire décrit le programme stratégique de ce dernier et des membres de l'Etat-major supérieur (EMS) de la GRC.

Elle présente sous la forme d'un graphique les résultats et les objectifs critiques qui définissent l'horizon à long terme de la GRC – ce que nous tendons à devenir et la façon dont nous canaliserons nos efforts pour y arriver selon un lien de cause à effet.

SÉCURITÉ DES FORMES DES COLLECTIVITÉS



La carte se divise en trois parties :

- La partie du haut contient trois résultats – la façon dont nous voulons nous distinguer dans les services que nous offrons à nos clients, à nos partenaires et aux intervenants.
- La partie du centre représente les trois domaines dans lesquels nous devons exceller pour atteindre les objectifs et résultats cernés dans la partie supérieure. Celui des opérations s'avère particulièrement important, puisqu'il concerne les résultats visés selon les cinq priorités stratégiques de la GRC : le terrorisme/crime organisé, la jeunesse, les services de police internationaux, la justice réparatrice (alternative) et les services de police intégrés.

- La partie du bas est consacrée aux objectifs à atteindre pour établir des assises solides qui garantiront notre productivité, moteur de notre rendement à l'égard de tous nos objectifs et de notre but ultime d'assurer la « sécurité des foyers et des collectivités ».
- Une fois la carte stratégique de l'EMS en place, c'est aux gestionnaires supérieurs de la GRC qu'il incombe d'assurer l'atteinte des résultats et des objectifs qu'elle contient. Ces gestionnaires s'approprient le processus en établissant eux-mêmes des objectifs – mesures et initiatives permettant de quantifier le succès obtenu – et ils rendent compte des progrès tous les 60 jours afin de pouvoir apporter des ajustements au besoin.

● Services de police intégrés

Nous nous sommes engagés à favoriser l'échange de renseignements criminels, d'outils et de techniques d'enquête et d'information, et la gestion stratégique des ressources aux niveaux municipal, provincial, national et international de l'application de la loi, y compris à former des partenariats à l'appui d'opérations policières internationales visant à établir des infrastructures civiles et démocratiques à l'étranger.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Afin de concrétiser nos priorités stratégiques pour 2002-2003, nous avons misé sur l'amélioration de nos fonctions essentielles – c'est-à-dire nos objectifs stratégiques que sont :

La prévention et l'éducation – offrir aux citoyens de l'information et des outils pour qu'ils évitent d'être victimisés, et pour dissuader et prévenir la participation à des activités criminelles.

Les renseignements – procéder à l'analyse de renseignements exacts et récents sur les activités, les individus et les groupes criminels afin que la GRC et ses partenaires puissent repérer et éliminer les menaces contre la société.

Les enquêtes – mener avec diligence des activités détaillées visant à établir les faits entourant des infractions au *Code criminel* et autres, et à les présenter devant les tribunaux.

L'application de la loi – intervenir à la suite d'infractions au *Code criminel* et autres – afin d'arrêter les suspects et de les traduire en justice.

La protection – offrir aux dignitaires canadiens et étrangers des services de protection et de sécurité.

STRATÉGIES DE GESTION

Les stratégies de gestion renvoient aux méthodes et aux moyens plus immédiats à l'appui de nos priorités et objectifs stratégiques. Établies à l'aide de la gestion du rendement et de l'outil et de la méthode du tableau de bord prospectif, elles visent les objectifs clés suivants : mise en oeuvre du modèle opérationnel et de la fonction moderne de contrôle, et amélioration des communications, des outils techniques, des fonctions liées aux ressources humaines, de la planification et de la gestion du rendement.

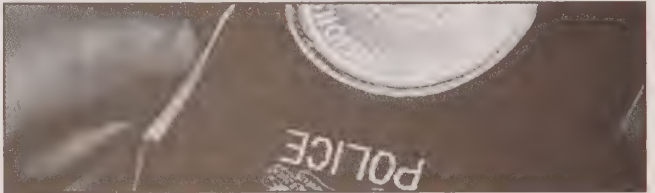
● Jeunesse

Nous nous sommes engagés à investir dans le milieu-être à long terme des collectivités en mettant en oeuvre des activités de prévention de la criminalité visant les jeunes des l'enfance et axées sur les causes sociales sous-jacentes.



● Services de police internationaux

Nous nous sommes engagés à offrir un soutien efficace aux opérations et initiatives internationales en appliquant des pratiques modernes de gestion et d'évaluation et en fournissant des services qui répondent aux besoins de nos clients et partenaires nationaux et internationaux et qui contribuent aux priorités communes liées à la lutte contre le crime organisé et le terrorisme.



● Justice alternative

Nous nous sommes engagés à utiliser des méthodes policières adaptées aux besoins et à la culture des collectivités en privilégiant des solutions de rechange au système de justice pénale qui permettent de réduire la récidive et qui tiennent compte à la fois de la victime et du contrevenant.





Nous nous sommes engagés à réduire la menace et l'incidence du terrorisme et du crime organisé en perturbant, en démantelant et en paralysant, aux niveaux national et international, les organisations criminelles et terroristes qui ont des répercussions sur le Canada.

• Terrorisme / crime organisé

En tant que service de police national du Canada, la GRC a pour objectif premier d'assurer la sécurité des Canadiens. En 2002-2003, elle s'est concentrée sur les cinq priorités stratégiques suivantes comme meilleur moyen de faire baisser le « baromètre » du crime :

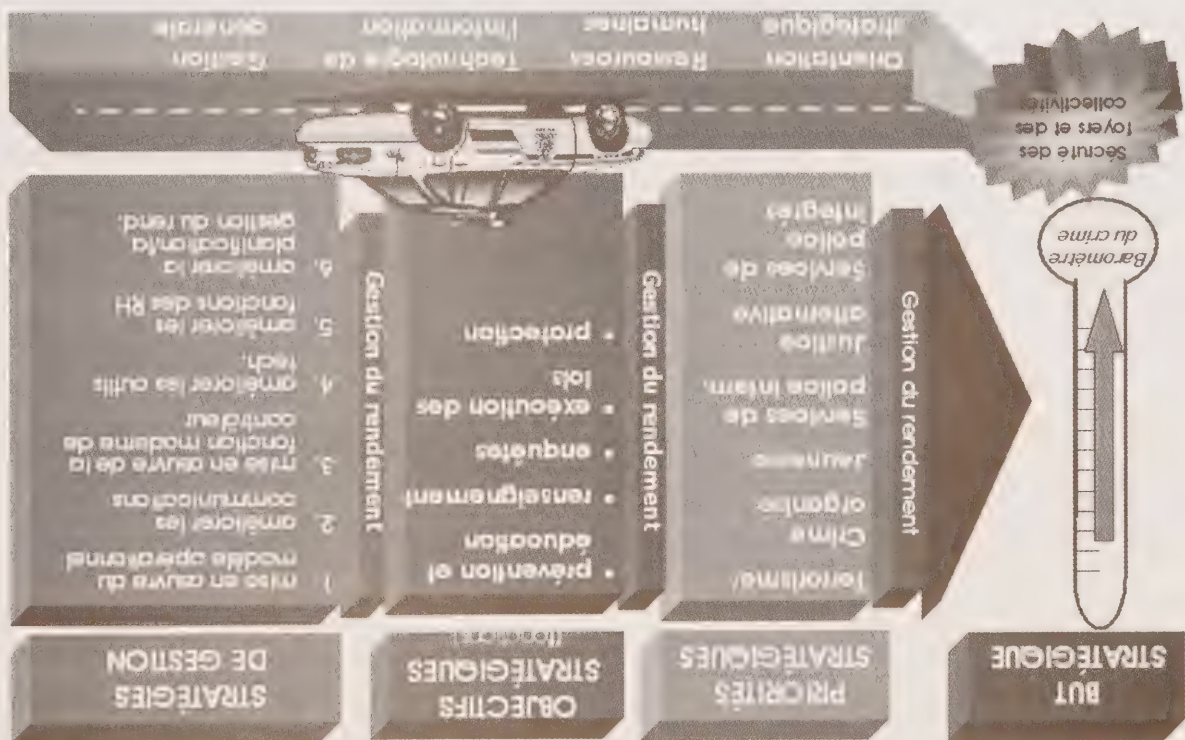
PRIORITÉS STRATÉGIQUES

Notre cadre stratégique

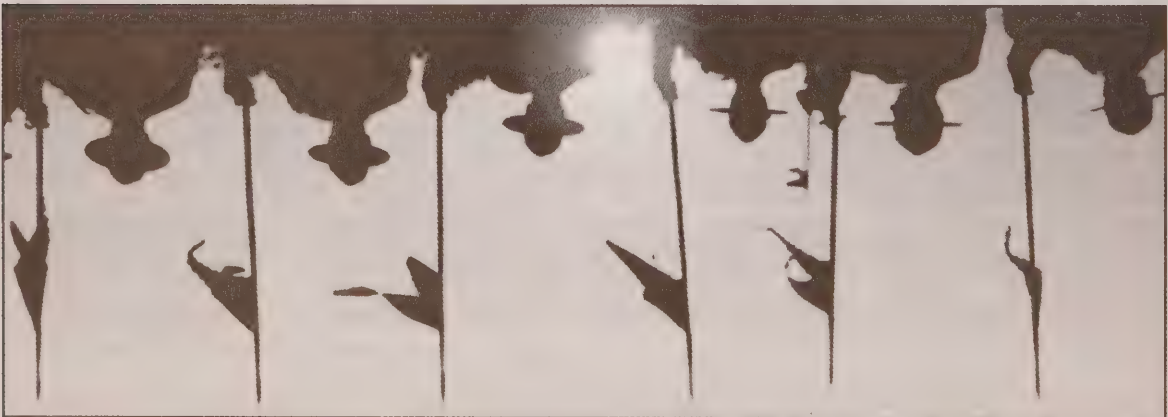
Elaboré en novembre 2000, le **cadre stratégique** de la GRC continue d'orienter nos efforts en vue d'atteindre non seulement notre objectif stratégique d'assurer **la sécurité des foyers et des collectivités** au Canada, mais aussi notre objectif organisationnel, c'est-à-dire devenir un **modèle d'excellence**.

Le cadre de 2002-2003 englobe les priorités et objectifs (fonctions) stratégiques de la GRC et ses stratégies de gestion.

En 2003, la GRC a saisi pour 10 M\$ en produits de contrefaçon et ses partenaires, pour des dizaines de millions de dollars, ce qui représente un bon important dans les activités de répression.



CADRE STRATÉGIQUE – 2002/03



Ce que nous faisons

NOTRE MISSION

La GRC est le service de police national du Canada. Fière de ses traditions et sûre de pouvoir relever les défis des années à venir, elle s'engage à maintenir la paix, à assurer le respect de la loi et à offrir des services de qualité de concert avec les collectivités qu'elle sert.

NOTRE MANDAT

Le mandat de la GRC repose sur l'autorité et les responsabilités que lui confère l'article 18 de la Loi sur la Gendarmerie royale du Canada. Dans son expression la plus simple, il consiste à *exécuter les lois, à prévenir la criminalité et à maintenir la paix, l'ordre et la sécurité*.

Le mandat de la GRC est multiple :

- prévenir la criminalité, mener des enquêtes sur les infractions et maintenir l'ordre
- exécuter les lois dans des domaines aussi variés que la santé et la protection des recettes de l'État
- contribuer à la sécurité nationale
- protéger les représentants de l'État, les dignitaires en visite et les missions étrangères
- offrir des services de soutien opérationnel essentiels à d'autres corps policiers et organismes d'application de la loi

NOTRE VISION

- être une organisation progressiste, proactive et innovatrice
- offrir un service de la plus haute qualité grâce à un leadership dynamique, à la formation et à la technologie, de concert avec les collectivités que nous servons
- être responsables et efficaces par le partage du processus décisionnel
- assurer un milieu de travail sain qui favorise l'esprit d'équipe, la libre communication et le respect mutuel
- promouvoir la sécurité des collectivités et faire preuve de leadership dans la quête de l'excellence

BUTS DU COMMISSAIRE

- l'excellence organisationnelle
- l'excellence opérationnelle

RÉSULTATS STRATÉGIQUES DU COMMISSAIRE

- prôner des valeurs fondamentales qui font de la GRC un partenaire de confiance
- exceller en matière de services de police de pointe
- être l'organisation la mieux gérée du gouvernement

Priorités stratégiques de la GRC pour 2002-2003 :

- Terrorisme/crime organisé
- Jeunesse
- Services de police internationaux
- Justice alternative
- Services de police intégrés

des priorités que les Canadiens comprennent et partagent, et qui les aident à cerner les réalisations qui comptent à l'appui de notre but **d'assurer la sécurité des foyers et des collectivités.**

C'est pourquoi nous harmonisons ces rapports avec notre cadre stratégique, conformément au cadre de gestion de responsabilisation du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Nous présentons nos extrants, nos résultats et nos réalisations à la lumière de ce cadre, c'est-à-dire le but, les priorités et les objectifs stratégiques qui expliquent aux Canadiens le travail qu'accomplit la GRC.

Dans ce tableau de notre rendement, nous décrivons les services essentiels offerts aux Canadiens et qui comptent pour eux, ainsi que l'utilisation judicieuse de nos ressources, mais nous voulons aussi être transparents en relatant tant nos résultats positifs que nos résultats négatifs. Les contribuables canadiens s'attendent, à juste titre, à ce que les programmes et les services du gouvernement soient rentables et utiles. Nous établissons donc le lien entre les fonds dépensés et les ressources consacrées aux activités et aux initiatives à l'appui de nos priorités stratégiques visant à réduire la criminalité.

Les rapports de la GRC reposent aussi sur les principes liés à l'initiative de la **fonction moderne de contrôle** : la prise de décisions axées sur les résultats et fondées sur des valeurs, une transparence et une souplesse accrues, et des dépenses judicieuses.

Nous avons mis en oeuvre une méthode de gestion du rendement basée sur le tableau de bord prospectif afin d'assurer une gestion axée sur un rendement optimal, en fonction de notre programme stratégique. Cette méthode favorise l'**excellence en gestion** et crée une culture de transparence dans la planification, l'exécution et l'évaluation. Il s'agit là non seulement du processus discipliné dont nous avons besoin pour mieux rendre compte de nos réalisations auprès de tous les intéressés, mais aussi d'un moyen sûr de susciter commentaires et rétroactions.

À l'avenir, nos rapports sur le rendement continueront d'être fondés sur des mesures obtenues à l'aide de la méthode, de plus en plus robuste, du tableau de bord prospectif.

Toutefois, l'exercice 2002-2003 demeure une année de transition. Malgré tout le chemin que nous avons parcouru vers l'excellence, nous ne sommes pas suffisamment avancés dans notre transformation pour entièrement rendre compte en fonction de notre cadre stratégique. C'est pourquoi le présent rapport réunit de l'information financière par secteur d'activité et des réalisations ou extrants à l'appui de nos objectifs et priorités stratégiques. Dans la mesure du possible, nous avons harmonisé et recoupé nos résultats stratégiques et ceux des secteurs d'activité.

Souignons enfin que le « baromètre du crime » n'appartient pas uniquement à la GRC. Nous envisageons de plus en plus la gestion de notre planification et de nos priorités stratégiques, et l'exécution de nos programmes et services selon le principe que l'**intégration** est la pierre angulaire du modèle policier du XXI^e siècle.

En fait, les **services de police et d'application de la loi intégrés** sont la vision d'avenir de la GRC. Tous les partenaires de la collectivité policière et d'application de la loi au Canada comme à l'étranger doivent établir des stratégies communes et unir leurs ressources afin d'assurer des progrès soutenus vers l'atteinte d'un objectif stratégique unique. Les Canadiens méritent un effort concerté en matière de sécurité. Avec nos partenaires, nous pourrions obtenir des résultats plus efficacement.

Section 1 : Aperçu de la GRC

- Priorités stratégiques
- Terrorisme/crime organisé
- Jeunesse
- Services de police internationaux
- Justice alternative
- Services de police intégrés
- Objectifs stratégiques
- Prévention et éducation
- Renseignements
- Enquêtes
- Application de la loi
- Protection



Histoire de la GRC – une introduction

L'exercice 2002-2003 marque la troisième année de notre transformation quinquennale en une **organisation d'excellence orientée sur la stratégie**.

Tel que nous l'avons signalé dans le Rapport sur le

rendement précédent et, plus récemment, dans le Rapport sur les plans et les priorités pour 2003-2004, nous continuons de faire des progrès notables en améliorant les programmes et les services de police que nous offrons aux Canadiens et en consolidant la gestion et l'administration de la GRC.

Depuis 130 ans, la GRC offre des services de qualité exceptionnelle aux Canadiens, et ses 23 000 employés sont déterminés à poursuivre cette tradition. Les bouleversements qui touchent l'environnement policier

Notre mission

La GRC est le service de police national du Canada. Fière de ses traditions et sûre de pouvoir relever les défis des années à venir, elle s'engage à maintenir la paix, à assurer le respect de la loi et à offrir des services de qualité de concert avec les collectivités qu'elle sert.

La GRC offre aux Canadiens des services axés sur des résultats stratégiques concrets à l'appui du programme de sécurité publique du gouvernement.

commandement des transformations importantes à notre organisation tant sur le plan opérationnel que sur le plan des systèmes de gestion.

Nous sommes plus stratégiques, nous repérons et analysons les changements dans notre environnement et nous nous assurons d'atteindre pleinement nos résultats prévus au profit des Canadiens. Devenir une **organisation d'excellence** – une organisation qui mérite le respect, qui excelle dans ses pratiques de gestion, de calibre mondial dans ses opérations, transparente et sensible aux besoins des Canadiens – voilà un objectif de taille.

Le présent rapport démontre très bien au Parlement et aux Canadiens l'utilisation optimale que la GRC fait de l'argent des contribuables. Ces dernières années, les rapports sur le rendement de la GRC étaient organisés en fonction de ses secteurs d'activité. Or, ceux-ci reflètent la structure de gestion interne de la GRC et présentent peu d'intérêt pour beaucoup de Canadiens.

Message du Commissaire

L'époque dans laquelle nous vivons et travaillons demeure incertaine. Tant le gouvernement du Canada et la GRC que nos alliés partout au monde ont dû rajuster leurs buts et priorités stratégiques en fonction des réalités de l'environnement de sécurité du XXI^e siècle.

Je suis très heureux des progrès accomplis par la GRC au cours de la dernière année et dont fait état le présent rapport. Nous sommes restés vigilants face au terrorisme, tout en consacrant efforts et ressources à d'autres priorités essentielles pour les Canadiens, tels le crime organisé, la jeunesse, les services de police internationaux, la justice alternative et les services de police intégrés. Notre réussite a reposé sur le principe de l'« intégration » – accroître les partenariats et la collaboration entre organismes d'application de la loi. Nous continuons de coopérer avec nos collègues au Canada et à l'étranger pour lutter contre les menaces communes à la sécurité.

Depuis 2001-2002, la GRC fonctionne à l'intérieur d'un cadre stratégique intégrant les principes directeurs énoncés dans *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes* et ceux liés à la fonction moderne de contrôle. Elle est devenue une organisation orientée stratégie qui met l'accent sur la gestion du rendement par l'utilisation de l'outil et de la méthode du tableau de bord prospectif. Elle a aussi subi des transformations internes visant à mieux harmoniser ses ressources financières et humaines avec ses mandats national et international.

Aujourd'hui, la GRC est une organisation axée sur les résultats, plus efficace et mieux en mesure de répondre aux besoins de ses collectivités cibles – du simple citoyen dans un hameau éloigné aux services de police internationaux – et elle poursuit son engagement à l'égard de l'excellence opérationnelle et organisationnelle en fonction de ses quatre piliers : le renseignement, les valeurs, la construction de ponts et l'entière responsabilisation.

Le présent rapport décrit les progrès accomplis par la GRC à l'égard de ses priorités stratégiques pour 2002-2003. Il couvre la troisième année de sa transformation quinquennale en une organisation d'excellence entièrement orientée sur la stratégie. De ce fait, nous reconnaissons d'emblée qu'il y a encore matière à amélioration. Néanmoins, les résultats signalés continuent de montrer la contribution de la GRC à l'atteinte des résultats exigés par les Canadiens – la sécurité des foyers et des collectivités – et à l'environnement de sécurité mondial.

Pour l'année de planification 2003-2004 comme dans l'avenir, nous rajusterons nos priorités stratégiques en fonction de notre environnement et des besoins des Canadiens afin de rester pertinents et efficaces en tant que service de police national du Canada. Voici nos cinq secteurs d'intervention privilégiés : le terrorisme, le crime organisé, la jeunesse, nos rapports avec les collectivités autochtones et les services de police internationaux. Nous continuerons d'harmoniser nos objectifs et nos activités selon le cadre général des services de police intégrés, qui reconnaît la nécessité d'une collaboration accrue à l'intérieur et au delà de la collectivité d'application de la loi.

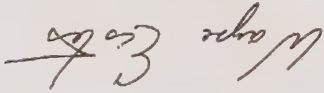
Je vous invite à lire ce document et à noter nos réussites et nos éventuelles carences. En tant que Commissaire, je m'engage à continuer de viser l'excellence dans tout ce que nous faisons afin d'atteindre nos objectifs à l'égard des collectivités et des Canadiens.



Le Commissaire G. Zaccardelli



L'honorable Wayne Easter, C.P., député
Soliciteur général du Canada



Notre tâche première consiste à protéger les Canadiens, et cette obligation ne s'arrête pas à la frontière. Nous avons travaillé encore plus étroitement avec nos partenaires internationaux, notamment les États-Unis. En décembre 2002, le procureur général des États-Unis, John Ashcroft, et moi-même avons signé un accord visant à améliorer l'échange de renseignements dactyloscopiques entre le FBI et la GRC. Nous avons aussi mis en oeuvre les équipes intégrées de la police des frontières et les équipes intégrées de la sécurité nationale – deux bons exemples de collaboration entre juridictions. Formées de membres de la GRC et d'autres organismes d'application de la loi canadiens, ces équipes s'unissent à leurs homologues aux États-Unis pour recueillir des renseignements et mener des enquêtes à la frontière. De plus, nous avons apporté une contribution multilatérale au Forum sur la criminalité transfrontalière, à la Commission interaméricaine de lutte contre l'abus des drogues (CICAD) et au Sommet du G8 l'an dernier à Kananaskis. La GRC aide le Canada et les États-Unis à maintenir la frontière ouverte au commerce et aux déplacements légitimes, mais fermée aux terroristes et aux criminels. Nous sommes aussi fermement engagés à l'égard de groupes internationaux tels que le G8, dans le cadre desquels nous collaborons à de nombreuses questions importantes allant de la pédopornographie au recyclage d'argent.

La GRC a vu son mandat et son influence s'élargir à mesure que le monde et la société ont évolué. Je suis certain que les premiers membres de la Police à cheval du Nord-Ouest, en 1873, n'auraient jamais pu imaginer la portée et la sophistication de la criminalité au XXI^e siècle.

Le présent rapport décrit l'excellent travail de la GRC à l'appui non seulement de la sécurité communautaire à tous les niveaux, mais aussi de la sécurité nationale et internationale. Je suis persuadé que la vision du Commissaire Zaccardelli et le travail considérable accompli par tous les hommes et femmes qui font partie de la GRC continueront d'assurer le succès de l'organisation et la sécurité et le mieux-être de tous les Canadiens.

Je vous invite à nous transmettre tout commentaire sur le présent rapport, ou sur celui d'autres organismes du portefeuille du Soliciteur général, susceptible de nous aider à mieux répondre aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique.

Message du Ministre

J'ai le plaisir de présenter au Parlement le Rapport sur le rendement de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) pour la période se terminant le 31 mars 2003.

Le portefeuille du Solliciteur général comprend cinq secteurs clés – le ministère du Solliciteur général, la GRC, le Service correctionnel du Canada, la Commission nationale des libérations conditionnelles et le Service canadien du renseignement de sécurité – ainsi que trois organes de surveillance qui veillent à ce que ces organismes rendent des comptes devant le public et respectent intégralement la primauté du droit.

Ces organismes, dans le cadre de leurs mandats respectifs et en tant que composantes de ce portefeuille, assurent la sécurité des foyers et des collectivités au Canada, et la GRC est un partenaire essentiel dans cette coalition. À titre de service de police national du Canada, elle travaille aux quatre paliers d'application de la loi – municipal, provincial, fédéral et international – afin de prévenir les crimes, d'enquêter sur les infractions et d'exécuter la loi.

Au niveau communautaire, la GRC joue un rôle prépondérant dans la Stratégie nationale pour la prévention du crime, qui finance au-delà de 3000 projets dans plus de 740 collectivités. Au cours de l'année, j'ai eu l'occasion de visiter quelques-unes de ces collectivités et de rencontrer les enfants et les jeunes à risque qui ont profité de cette stratégie. Les résultats sont encourageants. Les projets de prévention du crime illustrent la contribution inestimable qu'apportent à la sécurité publique les partenariats entre la police, les collectivités locales et divers ordres de gouvernement.

Offrir aux collectivités des Premières nations du Canada des services de police adaptés à leur culture est une autre priorité du gouvernement du Canada, et la GRC, par sa contribution dans ces collectivités et au Programme des services de police des Premières nations, joue un rôle essentiel à cet égard.

En décembre, nous avons adopté une loi afin de créer un registre national des délinquants sexuels, qui contiendra des renseignements sur quiconque a été condamné pour des infractions sexuelles particulières. Je suis convaincu que ce registre sera aussi performant que d'autres systèmes nationaux tels que la Banque de données génétiques, qui a décuplé l'an dernier le nombre de liens établis entre des profils d'identification génétique et des lieux de crime ou des condamnés.

Nous avons poursuivi la lutte contre le crime organisé aux niveaux national et international, et mis en vigueur une nouvelle loi dans ce domaine. Nous sommes fiers d'initiatives telles que les unités mixtes des produits de la criminalité, qui saisissent les biens mal acquis d'organisations criminelles – plus de 215 M\$ à ce jour, dont 89 M\$ en confiscations et en amendes.

L'équipe nationale de soutien à l'application de la Loi sur les armes (ENSALA) relève maintenant de la GRC. Cette équipe spécialisée appuie les corps policiers locaux qui enquêtent sur les armes à feu, notamment sur le trafic et la contrebande d'armes. Elle a joué un rôle de premier plan dans plusieurs enquêtes très médiatisées.



Groupeement des rapports

Achats et marchés	63
Fonction moderne de contrôleur	63
Initiative sur le secteur bénévole	64
Systèmes de stockage	64
Initiative d'amélioration des services	64
Stratégie de développement durable	65
De l'ordre dans la grande maison fédérale	68
GRC en direct	68

Rendement financier

Sommaire des crédits approuvés	69
Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	70
Dépenses brutes par secteur d'activité	71
Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	72
Paielements de transfert	73
Recettes : recettes disponibles et recettes non disponibles	74
Dépenses en capital par secteur d'activité	76
Projets	77
Passif éventuel	78
Etats des grands projets d'immobilisations	79

SECTION 7 : AUTRES RENSEIGNEMENTS

Pour plus de renseignements sur ce rapport	83
Autres sites Internet de la GRC	84
Sites Internet d'organismes partenaires	84
Autres sites d'intérêt	84
Acronymes	85

Table des matières

Message du Ministre 7

Message du Commissaire 11

SECTION 1 : APERÇU DE LA GRC

Histoire de la GRC – une introduction 13
Ce que nous faisons 15
Notre cadre stratégique 16
La carte stratégique du Commissaire 18
La portée des services de police intégrés 21

SECTION 2 : CONTEXTE DE LA PLANIFICATION DES SERVICES ET DES PROGRAMMES

Tendances influant sur les priorités stratégiques de la GRC 23

SECTION 3 : STRUCTURE DES SERVICES ET DES PROGRAMMES

Structure de la direction 27
Où nous trouver 28
Structure des secteurs d'activité 29

SECTION 4 : RÉSULTATS STRATÉGIQUES ET SECTEURS D'ACTIVITÉ

Cadre de fonctionnement 31
Priorités stratégiques et secteurs d'activité 38

SECTION 5 : RÉSULTATS STRATÉGIQUES PAR PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Terrorisme / crime organisé 41
Jeunesse 44
Services de police internationaux (y compris Maintien de la paix) 46
Justice réparatrice (alternative) 47
Services de police intégrés 48
Répondre aux besoins de la collectivité 53
Gestion et reddition de comptes 57

SECTION 6 : RENDEMENT FINANCIER ET RÉSULTATS DE VÉRIFICATION

Principales missions de vérification interne

Partie II du *Code canadien du travail* 61
Vérification du cadre de passation de marchés de la GRC 61
Vérification financière du Projet de renouvellement du Centre d'information de la police canadienne (R-CIPC) 62
Vérification de l'inventaire du matériel pour événements majeurs 62



Rapport sur le rendement de la Gendarmerie royale du Canada de 2002-2003

Wayne Easter

L'honorable Wayne Easter, C.P., député
Solliciteur général du Canada

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministères, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2003* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mtr@tbs-sct.gc.ca

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commentant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2003

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.lbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSCG
Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/11-2003
ISBN 0-660-62436-2

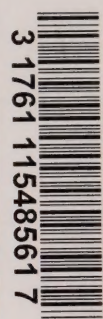




Gendarmerie royale du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2003



3 1761 11548561 7